

**Musées et accessibilité :  
de la sélection de l'information à la médiation,  
quelles approches pour les publics en situation  
de handicap visuel ?**

**Mémoire de recherche réalisé par :**

**Marco MARCHETTI**

**Massimiliano MENNILLO**

**Manon SAUDAN**

Sous la direction de :

**Stéphanie POUCHOT, Professeure HES**

**Genève, 18 janvier 2016**

**Master en Sciences de l'information**

**Haute École de Gestion de Genève (HEG-GE)**

## Déclaration

Ce mémoire de recherche est réalisé dans le cadre du Master en Sciences de l'information de la Haute école de gestion de Genève. Les étudiants acceptent, le cas échéant, la clause de confidentialité. L'utilisation des conclusions et recommandations formulées dans ce travail, sans préjuger de leur valeur, n'engage ni la responsabilité des auteurs, ni celle de l'encadrant.

« Nous attestons avoir réalisé le présent travail sans avoir utilisé des sources autres que celles citées dans la bibliographie. »

Fait à Genève, le 18 janvier 2016

Marco Marchetti

Massimiliano Mennillo

Manon Saudan



## Remerciements

De nombreuses personnes nous ont apporté leur aide dans l'élaboration de ce travail. Nous tenons ici à remercier chaleureusement :

Stéphanie Pouchot, pour son encadrement, sa disponibilité et ses judicieux conseils tout au long de ces deux semestres.

Marie-Paule Christiaen, chargée de projets en accessibilité à l'Association pour le bien des aveugles et malvoyants de Genève, qui nous a offert son appui pour l'organisation du focus group et nous a fait partager son expérience au cours d'une discussion fructueuse.

Alix Fiasson et David Matthey, médiateurs culturels au Musée d'art et d'histoire de Genève, pour leur accueil et la qualité des informations fournies.

Les participants de notre focus group, à qui nous avons garanti l'anonymat, pour leurs précieux témoignages et leur bonne humeur.

## Résumé

L'accès aux musées pour les publics en situation de handicap visuel constitue un défi considérable, que de plus en plus d'institutions s'attellent à relever. Au-delà des difficultés liées aux déplacements physiques et à l'orientation dans l'espace, la complexité réside aussi dans la transmission de l'objet muséal, de ses contenus informatifs et de son ressenti. Alors que, traditionnellement, l'exposition sollicite de manière quasi exclusive la vue, comment s'adresser à un public privé de ce sens ?

Ce travail traite donc de la problématique de l'accessibilité informationnelle et émotionnelle. Il a pour objectifs de dresser un état des lieux de la théorie et de la pratique dans ce domaine en Suisse et à l'étranger, de recueillir les besoins des handicapés de la vue et d'explorer les différents moyens permettant de communiquer des informations et de générer des émotions lors d'une visite. Il s'adresse aux musées souhaitant développer l'accueil des publics aveugles et malvoyants, en leur offrant l'occasion de mieux comprendre les attentes spécifiques de cette catégorie de visiteurs et en leur fournissant un panel d'exemples de médiations, réalisées ou non.

Dans la première partie de ce travail, l'état de l'art regroupe d'abord des données contextuelles sur la définition du handicap visuel, qui s'avère être fort varié suivant les déficiences et les vécus des personnes atteintes, et les aspects juridiques traitant de l'égalité d'accès à la culture. Il rassemble ensuite les éléments touchant à la médiation, allant de l'éducation à l'art à la formation du personnel, en passant par les dispositifs eux-mêmes, classés en fonction des sens qu'ils stimulent. Enfin, il présente des exemples de médiations en Suisse et dans le monde.

Sur la base cette première recherche, nous avons mené une enquête qualitative sur le territoire genevois, sous la forme d'un entretien avec des médiateurs culturels et d'un focus group avec des visiteurs de musées ayant une déficience visuelle, recrutés par le biais d'associations d'aide aux aveugles. Les résultats de ces entrevues sont présentés dans la deuxième partie de ce dossier. Ils permettent de mieux cerner la nature de l'offre et de la demande en matière de médiation pour les handicapés de la vue. L'une et l'autre sont également comparées pour évaluer leur degré d'adéquation.

Dans la troisième partie de cette étude, la confrontation des résultats de notre enquête avec l'état de l'art fait ressortir les similitudes et les décalages entre la théorie et les pratiques actuelles à Genève. Parmi les éléments mis en évidence, nous pouvons notamment citer la prépondérance de la médiation humaine par rapport à la médiation technologique, l'importance de la stimulation de l'ensemble des sens dans la transmission des émotions et la nécessité de développer des dispositifs adaptés à tous les types de handicaps visuels.

Enfin, notre réflexion débouche sur une série de recommandations à l'attention des institutions culturelles.

Mots-clefs : musée, accessibilité, handicap visuel, médiation, émotion, technologie

# Table des matières

<b>DÉCLARATION.....</b>	<b>I</b>
<b>REMERCIEMENTS.....</b>	<b>II</b>
<b>RÉSUMÉ.....</b>	<b>III</b>
<b>TABLE DES MATIÈRES.....</b>	<b>IV</b>
<b>1. INTRODUCTION .....</b>	<b>1</b>
<b>2. ÉTAT DE L'ART .....</b>	<b>3</b>
2.1 CONTEXTE ET INTRODUCTION.....	3
2.1.1 Définition du handicap visuel.....	3
2.1.2 Lois, normes, droits et codes d'éthique.....	4
2.2 MÉDIATION .....	5
2.2.1 Généralités.....	5
2.2.2 L'éducation à l'art comme travail préalable à la visite muséale.....	7
2.2.3 Formation et sensibilisation des professionnels dans les musées.....	7
2.2.4 Outils et technologies de médiation .....	8
2.2.4.1 Relatifs au toucher .....	9
2.2.4.2 Relatifs à l'ouïe .....	10
2.2.4.3 Relatifs à l'odorat et au goût .....	11
2.2.5 Orientation spatiale .....	12
2.2.6 Restitution de l'émotion .....	13
2.3 APPLICATIONS .....	14
2.3.1 Exemples en Suisse .....	14
2.3.2 Exemples dans le monde.....	16
<b>3. ENQUÊTE.....</b>	<b>18</b>
3.1 MÉTHODOLOGIE.....	18
3.2 ANALYSE DES ENTRETIENS.....	19
3.2.1 Besoins et attentes des usagers : Focus group .....	19
3.2.2 Offre de prestations de médiation : Entretien MAH .....	21
3.2.3 Confrontation des deux entretiens .....	23
<b>4. CONFRONTATION DES RÉSULTATS DES ENTRETIENS AVEC L'ÉTAT DE L'ART .....</b>	<b>25</b>
4.1 DÉFINITION DU HANDICAP VISUEL .....	25
4.2 LOIS, NORMES, DROITS ET CODES D'ÉTHIQUE .....	25
4.3 MÉDIATION : GÉNÉRALITÉS.....	26
4.4 L'ÉDUCATION À L'ART COMME TRAVAIL PRÉALABLE À LA VISITE MUSÉALE .....	26
4.5 FORMATION ET SENSIBILISATION DES PROFESSIONNELS DANS LES MUSÉES .....	26
4.6 OUTILS ET TECHNOLOGIES DE MÉDIATION.....	27
4.6.1 Relatifs au toucher.....	27
4.6.2 Relatifs à l'ouïe .....	27
4.6.3 Relatifs à l'odorat et au goût .....	28
4.7 ORIENTATION SPATIALE.....	28
4.8 RESTITUTION DE L'ÉMOTION .....	29
<b>5. RECOMMANDATIONS.....</b>	<b>31</b>
5.1 INTRODUCTION.....	31
5.2 TRAVAIL PRÉALABLE .....	31
5.3 CRÉATION DE PARTENARIATS.....	32
5.4 MÉDIATION .....	32
5.5 PROMOTION DE LA MÉDIATION .....	33

<b>6. CONCLUSION .....</b>	<b>34</b>
<b>7. BIBLIOGRAPHIE .....</b>	<b>36</b>
<b>ANNEXE 1 : FOCUS GROUP – CANEVAS D’ENTRETIEN .....</b>	<b>45</b>
<b>ANNEXE 2 : FOCUS GROUP – FORMULAIRE DE CONSENTEMENT .....</b>	<b>47</b>
<b>ANNEXE 3 : FOCUS GROUP – RETRANSCRIPTION D’ENTRETIEN .....</b>	<b>48</b>
<b>ANNEXE 4 : MAH – GRILLE D’ENTRETIEN .....</b>	<b>62</b>
<b>ANNEXE 5 : MAH – RETRANSCRIPTION D’ENTRETIEN .....</b>	<b>63</b>

# 1. INTRODUCTION

Le public en situation de handicap visuel est de plus en plus présent dans les institutions culturelles. Que ce soit dans les cinémas, les théâtres ou les musées, des efforts considérables ont été effectués ces dernières années pour rendre accessibles ces activités à ce type de population autrefois considérée comme marginale dans les catégories de visiteurs.

En Suisse, l'Union centrale pour le bien des aveugles (UCBA) estime qu'environ 320'000 personnes, représentant 4% de la population, souffrent de problèmes de vue. Malgré les progrès de la médecine, ce chiffre aurait tendance à augmenter, notamment en raison du vieillissement de la population.

Avec ce dossier, nous nous sommes spécifiquement attachés à comprendre le travail des musées pour accueillir ces usagers. Au-delà de l'accès à l'espace d'exposition, l'enjeu principal est la capacité de mettre en place une médiation adaptée en permettant de transmettre une œuvre, quelle que soit sa forme, à des visiteurs contraints d'utiliser d'autres canaux que celui de la vue pour percevoir et ressentir un objet muséal. De plus en plus de musées, conscients de l'importance d'améliorer l'accessibilité aux publics empêchés, l'ont compris et de nombreuses initiatives ont vu le jour dans ce sens ces dernières années.

Réalisé lors des deuxième et troisième semestres du Master en Sciences de l'information à la Haute école de gestion de Genève, ce projet de recherche a pour but de dresser un état des lieux de la question en Suisse et à l'étranger afin d'identifier les pistes déjà explorées et éventuellement celles qui resteraient à découvrir. Il vise également à décortiquer et comprendre le lien entre ce public et l'œuvre, puis déterminer quels sont les éléments utilisés lors de la médiation pour palier le handicap de la vue. Notre deuxième axe de réflexion est plus sensitif. Certes, les aspects physiques et techniques de l'œuvre peuvent être décrits relativement facilement. Mais comment générer, lors d'une visite, une palette d'émotions centrée sur les cinq sens ?

Une revue de la littérature nous a permis de saisir les enjeux principaux d'une médiation réussie et de comprendre quels moyens étaient utilisés dans cette démarche. Nous nous sommes rendus compte que peu d'éléments existaient sur le ressenti d'une œuvre, notamment dans le cadre d'une scénographie muséale.

Une enquête qualitative sur sol genevois nous a offert l'occasion d'y remédier en interrogeant les différents acteurs du domaine : des médiateurs culturels et bien entendu les premiers concernés, à savoir le public malvoyant présent dans les musées. L'importance de distinguer les handicaps a été rapidement mise en avant par les protagonistes. En effet, chaque catégorie a sa propre spécificité qui, idéalement, devrait nécessiter une médiation adaptée. Cela nous a permis de mieux comprendre le chemin de l'œuvre vers le public et comment aller au-delà de la simple description pour réussir une médiation. Car c'est ici le rôle central du professionnel de l'information documentaire : la transmission de l'information quelle que soit sa forme, son contenu, son canal et son destinataire.

Dans un deuxième temps, nous avons confronté notre état de l'art avec l'analyse des différents entretiens. Cela nous a permis de différencier la théorie diffusée par la littérature et la pratique rencontrée sur Genève, information que nous pouvons qualifier de première main, car issue directement des entretiens avec les premières personnes concernées.



## 2. ÉTAT DE L'ART

### 2.1 Contexte et introduction

#### 2.1.1 Définition du handicap visuel

Il est toujours difficile de donner une définition précise du handicap visuel. Cela est dû à la diversité des handicaps et des maladies qui peuvent atteindre la vue.

Selon la classification internationale des maladies, la fonction visuelle est constituée de quatre catégories : la vision normale, la déficience visuelle modérée, la déficience visuelle grave (ces deux dernières sont regroupées sous la catégorie « baisse de vision ») et la cécité. La « *baisse de vision et la cécité sont [celles] que nous pouvons appeler déficiences visuelles.* » (OMS 2014)

L'UCBA nous dit que :

*« L'on parle de handicap visuel lorsque le potentiel visuel subit une diminution durable et qu'une correction à l'aide de lunettes ou de lentilles de contact ne permet pas d'obtenir une acuité visuelle moyenne (...). Etablie par l'Organisation mondiale de la santé (OMS), la classification internationale du fonctionnement, du handicap et de la santé (classification CIF) subdivise les handicaps visuels en plusieurs catégories allant de 0 (déficience visuelle légère ou absente) à 5 (cécité totale, sans perception de lumière) (...). »* (UCBA 2015 – petite bibliothèque pour des termes spécifiques de la cécité et la malvoyance)

Voici donc quelle pourrait être la définition d'un handicapé visuel :

*« (...) une personne qui ne parvient pas à lire le journal avec des lunettes ou des lentilles de contact est handicapée de la vue. Pour les prestations de l'AI, sont déterminants les certificats médicaux et les rapports de spécialistes en basse vision qui donnent des renseignements sur des diagnostics, l'acuité visuelle, des diminutions du champ visuel, la perception des contrastes, la sensibilité à l'éblouissement, etc. (...). Pour l'Organisation mondiale de la santé (OMS), est considérée comme aveugle la personne qui ne voit qu'à cinq pour cent ou moins (vision plus petite que 0,05). »* (UCBA 2015 – petite bibliothèque pour des termes spécifiques de la cécité et la malvoyance)

La loi suisse donne la définition suivante de la personne déficiente visuelle :

*« Est considérée comme personne handicapée au sens de la présente loi toute personne dont la déficience corporelle, mentale ou psychique présumée durable l'empêche d'accomplir les actes de la vie quotidienne, d'entretenir des contacts sociaux, de se mouvoir, de suivre une formation, de se perfectionner ou d'exercer une activité professionnelle, ou la gêne dans l'accomplissement de ces activités. »*  
(Loi sur l'égalité pour les handicapés, LHand 2002, art. 2 al. 1)

Il est important d'être conscient de la diversité des handicaps visuels car nous pouvons être confrontés à des cas plus ou moins graves, impliquant une cécité partielle ou totale, ce qui peut rendre plus difficile la mise en place d'activités muséales concernant toutes les facettes des handicaps de la vue. Les médiations se révèlent donc très importantes pour réduire la gêne causée par le handicap et faciliter la transmission de l'information, mais il faut aussi tenir compte de :

*« (...) l'environnement architectural (éclairage, marquages et informations acoustiques) et la situation de vie de la personne concernée (les égards et le soutien de son*

*entourage, ainsi que sa faculté d'adaptation aux moyens auxiliaires et techniques spécifiques à son handicap) jouent (...) un rôle non négligeable. »*  
(UCBA 2015 – dix questions et dix réponses sur la malvoyance et la cécité)

L'UCBA évoque aussi l'accès à l'information dans un monde fortement visuel :

*« Dans notre environnement, les images, les enseignes lumineuses, la télévision, les livres et internet sont omniprésents. Sans moyens auxiliaires ou techniques spécifiques, l'accès à ces informations, véhiculées essentiellement par la vue, est fortement limité pour les personnes malvoyantes, voire impossible pour un aveugle. Cependant, aujourd'hui, des possibilités d'accès à l'information existent. Soit l'on peut rendre des informations optiques perceptibles sous d'autres formes (par exemple avec un appareil de lecture, un système informatique braille ou un ordinateur doté d'une synthèse vocale), soit les informations sont transposées dans une forme accessible pour les personnes handicapées de la vue (transcription de livres en braille, impression d'ouvrages en grands caractères, enregistrement de livres audio). »*  
(UCBA 2015 – accès à l'information dans un monde visuel)

Les handicaps de la vue sont aussi plus répandus que ce que l'on pourrait croire. En ce qui concerne notre pays,

*« La Suisse ne dispose pas de statistique précise relative à un handicap donné. Toutefois, se fondant sur toutes les données qu'elle a réunies, l'UCBA estime le nombre de personnes malvoyantes ou aveugles vivant en Suisse à 320'000. Mais elles sont plus ou moins nombreuses selon le groupe d'âge auquel elles appartiennent. »*

Effectivement, plus l'on vieillit, plus l'on risque d'être atteint d'une forme de déficience visuelle. (UCBA 2015 – dix questions souvent posées et dix réponses sur la malvoyance et la cécité).

L'European Blind Union estime un total d'environ 30 millions de handicapés de la vue en Europe (EBU 2014.).

L'Organisation mondiale de la santé a évalué qu'en 2010, il y a avait à peu près 39 millions d'aveugles et 246 millions de personnes ayant une vision réduite, ce qui fait un total de 285 millions d'individus déficients visuels (OMS 2012). La plupart de ces personnes (90%) vivent dans les pays à faible revenu et 82% des aveugles ont plus de 50 ans (OMS 2014).

### **2.1.2 Lois, normes, droits et codes d'éthique**

L'égalité de traitement des individus est un droit de l'homme et une liberté fondamentale qui est stipulée dans plusieurs textes de loi, tant à l'échelle internationale qu'à l'échelle nationale et cantonale. En effet, l'article 8 de la Constitution fédérale, qui traite de l'égalité, et spécialement l'alinéa 4 du même article (*« La loi prévoit des mesures en vue d'éliminer les inégalités qui frappent les personnes handicapées »*), indique qu'il existe, du moins au niveau national, une volonté de niveler les inégalités entre les individus, avec une attention particulière pour les personnes handicapées. De plus, la Suisse a ratifié une convention internationale des Nations Unies, la Convention relative aux droits des personnes handicapées, conclue à New York en 2006 et actuellement en vigueur depuis 2014, où sont abordées, parmi d'autres sujets, les questions liées à la dignité, à la participation et à l'intégration pleine et effective à la société ainsi que la problématique de l'accessibilité.

À côté de ces droits véhiculés par la Constitution fédérale, cette volonté d'inclusion et d'égalitarisme est aussi étayée par la Loi fédérale sur l'élimination des inégalités frappant les

personnes handicapées, tant au niveau de l'accessibilité des bâtiments, de la formation ou de l'égalité de traitement. En effet :

*« Elle crée les conditions propres à faciliter aux personnes handicapées la participation à la vie de la société, en les aidant notamment à être autonomes dans l'établissement de contacts sociaux, dans l'accomplissement d'une formation et dans l'exercice d'une activité professionnelle. »*

(Loi sur l'égalité pour les handicapés, LHand 2002)

Au niveau cantonal, des textes législatifs existent et complètent les lois fédérales. Dans le Canton de Genève, par exemple, la Loi sur l'intégration des personnes handicapées (LIPH 2003) encourage notamment l'intégration, l'éducation et la formation des personnes handicapées et met en avant la notion d'intégration culturelle, ce qui concerne aussi, même si ce n'est pas explicité directement dans le texte de loi, l'accessibilité des musées (chap. 1, art. 1).

Cependant, il faut l'admettre, il n'existe pratiquement aucune mention directe, au niveau législatif, du binôme handicap et culture.

Cette lacune se retrouve aussi dans le code de déontologie du Conseil international des musées (ICOM 2013). Bien que les principes concernant l'accessibilité des collections et des informations y figurent, la notion de handicap n'est même pas mentionnée. Toutefois, la LDA (1992), notamment l'article 24c, *« Utilisation [des œuvres] par des personnes atteintes de déficiences sensorielles »*, stipule que l'œuvre peut être reproduite pour qu'elle puisse mieux convenir aux besoins des publics empêchés ; ce qui, d'une certaine manière, laisse carte blanche aux musées dans la réalisation d'activités de médiation.

Pour trouver des directives officielles concernant l'accessibilité muséale pour les personnes handicapées, il faut descendre jusqu'au niveau associatif où l'on retrouve, entre autres, les *« Guidelines for Accessible Presentations »* et *« Working Document of Best Practices : Tips for Making All Visitors Feel Welcome »* rédigés par le Museum Access Consortium (Mac 2015) et qui ne concernent pas forcément l'accessibilité des musées spécifiquement mais qui touchent plutôt des aspects liés aux activités de médiation et qui améliorent donc l'accessibilité à la culture.

## **2.2 Médiation**

### **2.2.1 Généralités**

La vue constitue le principal canal d'information dans les musées : on regarde les objets exposés, on lit les textes et cartels et on s'oriente grâce aux panneaux d'indications et autres plans. La visite au musée relève donc du défi à plus d'un titre pour les personnes handicapées de la vue. Pour pallier ce manque, ce sont tous les autres sens qui peuvent être mis à contribution. Le toucher et l'ouïe sont les plus sollicités, mais l'odorat et le goût peuvent également être utilisés pour donner accès à l'expérience muséale.

Certains moyens de médiation misent avant tout sur la médiation humaine (les visites guidées) pour créer un lien entre les objets et le public (Parée 2006 ; Vom Lehn 2010 ; Donnarumma 2010), d'autres se tournent vers la médiation technologique via les *« mobile devices »*, comme Barbara Leporini et al. (2007) qui, dans leur workshop, proposent un guide permettant aussi bien d'accéder à l'information que de s'orienter. Ces outils

technologiques doivent aussi être le moins intrusif possible pour que l'expérience de visite ne soit pas préteritiée (l'outil sert à la visite et non l'inverse). Karin de Coster et Gerrit Loots (2004) attirent toutefois l'attention sur l'appauvrissement qui peut résulter de la suppression de toute référence visuelle et conseillent, paradoxalement, de conserver cette dimension même à l'attention des visiteurs non et malvoyants, car la majorité des œuvres d'arts sont pensées dans le but d'être regardées. Même la sculpture, dont on pense souvent qu'elle est la forme d'art la plus accessible aux aveugles, puisqu'elle peut être touchée n'est pas forcément conçue pour cela. En effet,

*« Même les sculptures (...) sont en premier lieu une information visuelle des idées, des sentiments ou des concepts [qui l'ont inspirées]. La sculpture est donc essentiellement visuelle et les aspects tels que l'espace, sa forme, sa texture, sa surface et l'ombre jouent un rôle important dans sa compréhension. »*

(De Coster, Loots 2004, notre traduction)

Valérie Chauvey (2010) s'intéresse à la question du texte dans les musées : quelle forme doit-il prendre pour les visiteurs handicapés de la vue et, surtout, doit-il être retranscrit dans sa totalité ? Comment les malvoyants peuvent-ils accéder à l'information ? Elle évoque plusieurs solutions : l'écriture braille, même si cela n'est pas toujours une solution efficace car :

*« (...) toutes les personnes aveugles (...) [ne] sont [pas] (...) brailleuses contrairement à ce que nous croyons. Ajoutons également qu'un support écrit en braille dans un lieu public suppose un unique lecteur et des niveaux de lecture différents (...). Si l'usage du braille pour certaines personnes brailleuses permet d'acquérir de la connaissance par l'accès direct à la lecture sans intermédiaire humain ou technique et l'accès à l'orthographe des mots, pour beaucoup d'autres personnes non brailleuses, le braille représente une barrière infranchissable de par la difficulté de son apprentissage (...) [et] de la longueur de certains textes qui nécessitent de la concentration et procurent une grande fatigue cognitive. Des supports de texte en braille proposés à des personnes aveugles pratiquant peu ou pas le braille peuvent alors occasionner un effet stigmatisant sur ces personnes et provoquer parfois un repli sur elles-mêmes. »*

(Chauvey 2010)

Au niveau de la lecture numérique sur écran, les malvoyants peuvent utiliser des fonctions telles que le réglage des couleurs et varier les contrastes et l'agrandissement de la police des textes ou, dans les cas de cécité totale, il existe depuis 1985 des logiciels de synthèse vocale qui ont « (...) pour (...) fonction de rendre sonores les informations jusque-là visuelles pour guider l'utilisateur dans la navigation de l'environnement de l'ordinateur. »

(Chauvey 2010)

Au final, ce qui se fait le plus souvent dans les musées, est la mise en place de supports thermogonflés, de maquettes tactiles en deux ou trois dimensions, de pancartes en braille, de visites accompagnées ou d'audioguides.

Fiona Candlin (2003) constate que les handicapés de la vue sont généralement exclus des musées du fait que l'accès n'est pas adapté. Elle étudie l'influence de cette exclusion sur la perception qu'ont les non- et malvoyants des rares offres de médiation qui leur sont destinées. Leurs réactions sont très polarisées : soit négatives (difficulté d'accès à l'information, problème dans l'accueil du public aveugle, difficulté dans la description des objets et l'assimilation des nombreuses informations), soit enthousiastes (sens d'intégration et d'inclusion, joie dans le fait de pouvoir se rendre dans un musée, etc.).

Un point récurrent relevé par la quasi-totalité des auteurs sur le sujet est la diversité de ce public. Parfois considérés à tort comme un groupe homogène, les handicapés de la vue ont des déficiences et des vécus très divers. De ce fait, il paraît utopique de proposer une solution unique pouvant satisfaire l'ensemble des personnes concernées.

### **2.2.2 L'éducation à l'art comme travail préalable à la visite muséale**

L'attrait pour l'art et la muséologie dans le cas de personnes atteintes de déficience visuelle ne va pas de soi. Ainsi, la préparation d'une visite muséale pour un handicapé de la vue est une étape fondamentale dans le processus de médiation entre l'œuvre et son public. Dans ce chapitre, nous désirons mettre l'accent sur l'éducation à l'art et l'importance de cet apprentissage. Ce processus d'acquisition peut en effet faciliter par la suite l'accès au musée et préparer le terrain pour les futures médiations.

Betty Copeland (1984) donne quelques pistes aux enseignants afin de mieux intégrer les enfants, quels que soient leurs handicaps, dans le processus d'apprentissage de l'art. Même si l'aspect concernant le handicap visuel est peu évoqué, il est toutefois intéressant de constater que cette problématique est prise en considération.

Dans les chapitres 3 et 4 de sa thèse, John Derby (2009) traite et analyse d'une manière approfondie l'aspect éducationnel de l'art pour les personnes handicapées, notamment les déficients visuels. Il met également en lumière, dans un article publié en 2012, l'apport de l'éducation à l'art sur les différentes recherches traitant des handicaps.

Jennifer Pazienza (1984) évoque, quant à elle, son expérience liée à l'enseignement de l'art à une jeune fille malvoyante. Bien que datant d'une trentaine d'années, cet article propose une approche intéressante car il s'agit d'un retour d'expérience concernant l'intégration grâce à l'art d'une enfant aveugle dans une classe d'enfants voyants, accompagné du ressenti et des interrogations de l'enseignante .

### **2.2.3 Formation et sensibilisation des professionnels dans les musées**

La compréhension des enjeux que représentent les handicaps de la vue par les professionnels des musées est un facteur principal de réussite pour la médiation. En effet, échanger, comprendre et faire preuve d'empathie, permet aux collaborateurs des musées de mieux appréhender cette problématique.

Cependant, au vu de nos différentes recherches, nous ne pouvons que constater le peu d'intérêt des chercheurs et, bien évidemment, des musées pour ce sujet. Certes, il arrive que des outils soient réalisés pour faciliter leur accueil, mais une réelle envie de mieux comprendre ces handicaps reste encore marginale.

Le Meadows Museum of Art (Texas, USA) a très bien compris l'importance de cet axe, car il a mis en place un programme facilitant l'accès aux personnes avec un tel handicap. C'est ce qu'explique Leticia Isabel Salinas (2013). Elle décrit la genèse de ce programme et les différents moyens d'améliorer la médiation, ainsi que l'importance de la formation du personnel et de la relation entre les collaborateurs du musée (et leurs attitudes) et les handicapés de la vue. Ce lien constitue l'un des cœurs d'une médiation réussie. Mais il est aussi important d'écouter les besoins et les attentes du public concerné, ou de pouvoir créer des synergies et des partenariats avec les voyants, car souvent, les médiations et les

expositions conçues pour les non-voyants attirent aussi le grand public. C'est aussi est une forme d'inclusion et d'accessibilité, car cela empêche une certaine ghettoïsation du public handicapé de la vue.

La question de la formation des professionnels est également évoquée dans « Access to museums for visually challenged people in Japan » (Kusayama 2005). L'enquête réalisée par l'auteur permet de mettre en avant un manque total de préoccupation de la part des musées au Japon quant à la formation des collaborateurs dans ce domaine. On constate ainsi que seulement 2.3% des musées interrogés ont élaboré un programme de formation pour sensibiliser et améliorer l'accueil des handicapés.

L'auteure de « Disability, Curating, and the Educational Turn : The Contemporary Condition of Access in the Museum » (Cachia 2014) se pose des questions judicieuses lorsqu'elle s'interroge sur les liens que doivent avoir le conservateur et l'éducateur dans l'expérience muséale. En effet, chacun d'eux possède des caractéristiques propres que peu de musées ont tenté de concilier pour améliorer l'accès à l'art aux différents types de publics en situation de handicap. L'auteure souligne également la nécessité d'une étroite collaboration entre ces deux professions qui ne se comprennent pas toujours et qui ont parfois tendance à se regarder avec méfiance.

La formation et la sensibilisation sont également évoquées dans l'article de Nina Levent et Christine Reich (2012), où elles décrivent des focus groups organisés dans sept musées de Boston (USA). Ces discussions ont permis aux professionnels des musées de mieux comprendre les préoccupations des malvoyants et d'améliorer leur accueil à l'aide de mesures relativement simples, comme planifier les horaires d'ouverture pendant des moments de la journée où les transports publics circulent à plein régime, en offrant des réductions sur le prix du billet ou encore en créant des espaces architecturaux sûrs. Un des enjeux de ces discussions a aussi été de déterminer la manière dont les employés des différents musées devaient être formés. Ce qui en ressort est que tout le personnel du musée devrait être formé pour accueillir ce public et pour pouvoir comprendre ses besoins. Les guides devraient aussi apprendre à présenter les objets exposés en utilisant un langage descriptif.

#### **2.2.4 Outils et technologies de médiation**

La médiation pour les publics empêchés visuellement est aujourd'hui indissociable de la technologie. Chaque avancée technologique permet d'explorer de nouveaux horizons dans le domaine de la médiation. De nombreuses études se sont intéressées au développement d'outils améliorant l'accessibilité des musées à ce type de visiteurs.

Ce chapitre se concentre donc sur les études faites dans le domaine de l'accessibilité par la technologie. Deux des références sélectionnées ont pour vocation de proposer une vue d'ensemble des avancées technologiques en matière d'accessibilité pour les publics non et malvoyants. Le livre « Assistive technology for visually impaired and blind people » (Hersh 2010) propose une vaste revue des problématiques liées au handicap visuel et aux technologies qui y sont relatives.

Dans « Accessible presentation of information for people with visual disabilities » (Power 2010), les auteurs se concentrent sur la présentation de l'information à destination des publics en situation de handicap visuel. Cet article présente l'état des recherches dans le

domaine des médias audios, tactiles et haptiques. Les auteurs s'intéressent ensuite aux transcriptions d'informations textuelles, mathématiques et graphiques. En dernier lieu, un intérêt particulier est porté à l'information sur internet.

Les auteurs de « Inclusion of accessibility requirements in the design of electronic guides for museums » s'intéressent quant à eux aux besoins et aux exigences des publics empêchés visuellement. Ils proposent une classification de ces besoins, qu'il est indispensable de prendre en compte lors de la conception d'un guide digital. Il s'agit des facteurs humains (où il s'agit de penser à adapter l'outil en fonction de la typologie du handicap) et bien évidemment les facteurs technologiques nécessaires pour permettre la visite.

Au niveau des initiatives concrètes développées, elles peuvent être divisées en deux catégories : les technologies mobiles et les installations.

La première catégorie de projets a pour but d'augmenter l'autonomie des publics non et malvoyants lors de la visite du musée. Ces projets sont : la création d'un guide mobile peu intrusif, qui donne des informations sur l'orientation et les obstacles au visiteur par des signaux vibrotactiles combinés à des aides vocales (Ghiani 2009), un dispositif utilisant la technologie NFC (near field communication ou communication en champ proche) et des étiquettes spéciales pour améliorer l'expérience des utilisateurs en fournissant orientation et informations (Garrido 2012), la conception d'un guide digital portable pour le public aveugle afin d'accompagner la visite du musée (Cober 2012) et le développement d'une caméra destinée à un public malvoyant afin d'améliorer les perceptions visuelles (Wu 2012).

Les installations proposées sont : une plateforme conçue pour permettre de comprendre les arts visuels par différents canaux sensoriels afin d'expérimenter la visite de musée de façon complète (Corradi 2011) et un kit d'installation peu onéreux, basé sur des technologies déjà existantes comme l'ordinateur, pour en réduire le coût et permettre à n'importe qui de l'installer, afin de proposer une visite interactive du musée (Krause 2004).

#### **2.2.4.1 Relatifs au toucher**

Le toucher est un sens très utilisé par les non-voyants quand il s'agit de découvrir un objet ou un espace. Il n'est donc guère étonnant de constater que ce sens est très prisé par les musées, lorsqu'il s'agit de mettre en place des activités de médiation. Cependant, le toucher est parfois perçu comme un sens moins noble, bien que des objets tangibles soient de plus en plus mis à disposition du public voyant et malvoyant.

En effet, l'étude « The Dubious Inheritance of Touch : Art History and Museum Access » (Candlin 2014), s'interroge sur le rôle du toucher dans les musées (longtemps banni) et les effets que celui-ci peut avoir sur les non- et malvoyants. Il semblerait que, de toute manière, le toucher ne soit pas inférieur à la vue quant à la découverte d'une œuvre d'art.

Pour se faire une idée de l'importance de ce sens, le livre « Touching for knowing : cognitive psychology of haptic manual perception » (Hatwell, Streri et Gentaz 2003) fait un état de l'art des connaissances actuelles concernant le fonctionnement cognitif du toucher. Le chapitre 15 de ce livre, intitulé « The tactile reading of maps and drawings, and the access of blind people to works of art », de Yvette Hatwell et Françoise Martinez-Sarrochi, stipule que pour les aveugles qui ont des difficultés à reconnaître, grâce à des dessins, des objets communs, il est légitime de se demander s'il leur est possible d'accéder aux peintures grâce à une

médiation de type tactile. La dernière partie du livre est consacrée aux dispositifs techniques favorisant l'intégration sociale des aveugles : la lecture en braille ainsi que l'utilisation de cartes et de dessins en relief.

Si dans la plupart des cas, l'approche haptique (ou tactilo-kinesthésique) de l'œuvre d'art se fait en touchant soit l'objet original, soit une reproduction en 3D, la découverte des compositions picturales (comme les tableaux par exemple) doit se faire en utilisant des techniques différentes.

L'éducation à l'art grâce au toucher est aussi un sujet souvent négligé mais qu'il est nécessaire d'approfondir pour garantir une meilleure accessibilité aux musées (Bellini 2000).

Les articles « A new option for the visually impaired to experience 3D art at museums : Manual exploration of virtual copies » (Jansson, Bergamasco et Frisoli 2003), « The Museum of Pure Form : touching real statues in an immersive virtual museum » (Loscos, Tecchia et Frisoli 2004) et « Evaluation of the pure-form haptic displays used for exploration of works of art at museums » (Frisoli, Jansson et Bergamasco 2005) font des retours d'expérience d'une étude test et exposent un projet de recherche européen, le « pure-form ». Du point de vue technologique, les articles abordent, entre autres, les écrans 3D, les scanners, la numérisation, les dispositifs haptiques montés sur exosquelettes, toujours dans le but de faciliter l'expérience muséale concernant les œuvres plastiques (sculpture).

Un autre article, « The impact of haptic 'touching' technology on cultural applications » (Brewster 2001) explore les possibilités fournies par la réalité virtuelle et les dispositifs technologiques du point de vue du toucher. L'auteur analyse aussi l'impact que cela pourrait avoir sur les musées et spécialement sur les publics malvoyants.

Finalement, il est intéressant de noter que les médiations tactiles qui existent actuellement dans les musées peuvent aussi être développées, adaptées et appliquées à d'autres acteurs culturels, tels que les théâtres. L'étude « Enhancing the entertainment experience of blind and low-vision theatregoers through touch tours » (Udo ; Fels 2010) qui fait, entre autres, un état des lieux des visites tactiles muséales, en est la démonstration probante.

L'article « Le son à portée de mains » de Caroline Jules (2010) présente aussi, en s'appuyant sur un exemple réel, une démarche possible pour mettre en place un parcours tactile pour les aveugles, en abordant les différents aspects de la conception, la réalisation, la communication et du développement qui suivent la réalisation de ce projet.

#### **2.2.4.2 Relatifs à l'ouïe**

L'ouïe, tout comme le toucher, est un des sens qui guident la personne malvoyante ou non voyante. Il est donc évident que certaines médiations se fassent en exploitant le son, soit grâce à des audioguides, soit grâce au soundscaping (des atmosphères sonores capables de transmettre une sensation immersive, dans un environnement particulier). Cette notion de soundscaping est étudiée dans l'article « Musical soundscapes for an accessible aquarium : Bringing dynamic exhibits to the visually impaired » (Walker, Kim, Pendse et al. 2007) où, grâce à l'ordinateur, il est possible de suivre les poissons, leurs sons et leurs mouvements et d'utiliser ces données pour créer de la musique capable de transmettre des émotions (par exemple, transmettre un sentiment d'étonnement pendant le passage d'un requin-baleine, etc.) et aussi les mouvements des poissons. Cela rendrait donc les musées des « informal



learning environment » (partant du principe qu'un aquarium peut être considéré comme un musée d'histoire naturelle mais avec des animaux vivants).

Comme déjà abordé plus haut, la description audio, notamment via les audioguides, est un des moyens qui facilitent l'accès au musée des déficients visuels. Mais ce n'est pas le seul. Joel Snyder (2005) aborde ce sujet de manière assez globale dans « Audio description : The visual made verbal ». Hernandez Bartolome et Mendiluce Cabrera (2009) se penchent sur le même sujet dans l'article « How can images be translated ? Audio description, a challenging audiovisual and social gap-filler », où il est mis en avant que les disciplines « Research on Audiovisual Translation (AVT) » et sa sous-branche « Audio Guide (AD) » sont de nos jours très étudiées et se concentrent majoritairement sur les besoins des handicapés. Cela dit, l'article expose les deux rôles fondamentaux de l'audioguide : il faciliterait l'intégration sociale et, dans le même temps, couvrirait un objectif cognitif en enrichissant les connaissances et le savoir.

L'aspect auditif des visites ne se résume pas à l'audioguide classique. Des nouvelles technologies sont explorées, comme les QR codes. Hend S. Al-Khalifa (2010) « Utilizing QR code and mobile phones for blinds and visually impaired people » a étudié, grâce à deux scénarios différents, un système qui se base sur des codes à barres et des QR codes qui sont ensuite lus en utilisant un téléphone portable disposant d'un appareil photo. Suite à la lecture du code, ce système utilise le web pour se diriger vers des fichiers audio contenant des descriptions verbales des objets exposés. Cela permet une interprétation en « temps réel » de l'œuvre. Ce système a aussi le mérite de pouvoir être appliqué à des environnements divers et variés.

#### **2.2.4.3 Relatifs à l'odorat et au goût**

Selon Danièle Miguet (1998), le seul sens admis dans les musées fut longtemps la vue. Les autres en étaient bannis ou tout simplement pas pris en compte. Cependant, à partir des années 1980, il y a eu une :

*« (...) prise de conscience que l'exposition est un lieu en soi et que son système d'expression s'inscrit dans l'espace. Présent physiquement dans cet espace, le visiteur est naturellement conduit à une lecture sensorielle. (...) Apparaît alors la volonté de faire surgir dans l'exposition un mode de communication qui n'aurait pas recours au texte écrit, la volonté de provoquer une réaction d'ordre émotif et sensoriel chez le visiteur. »*

Cela a donc permis de rendre les musées accessibles à un plus grand nombre de personnes, dont les handicapés de la vue, mais pas uniquement : ces expositions ne s'adressent pas seulement aux malvoyants mais sont « (...) conçue[s] pour les handicapés que nous sommes tous. »

L'auteur présente des exemples concrets d'expositions sensorielles, comme l'exposition « Chocolat » au Musée Guimet de Lyon, où le goût avait finalement sa place dans le monde des musées. Ou encore le Musée de la Soierie de Charlieu qui a voulu mettre en avant les sons provoqués par les machines de tissage, car le bruit du travail est l'élément qui vient le plus souvent à l'esprit de ceux qui ont vécu l'époque où l'industrie de la soie était florissante en France. La reconstitution de cet élément sonore est donc considérée comme un facteur marquant et capable de susciter des émotions et de réveiller des souvenirs.

Le dernier exemple est celui du Musée Hospitalier :

*« La démarche a été sensiblement la même que pour le musée de la Soierie : chercher l'élément fort, ce qui sert de vecteur à la mémoire, aux souvenirs lorsqu'on prononce le mot «Hôpital». Et une odeur, des odeurs qui caractérisent ce lieu : odeur de médicaments, de produits d'entretien, de substances anesthésiantes, voire de soupe réchauffée. Faire participer sensoriellement les visiteurs représentait un enjeu d'importance dans la mesure où l'hôpital est un lieu émotionnellement fort (...). »*

*(Miguet 1998)*

Dans ce cas, c'est la restitution d'une ambiance olfactive qui est capable de susciter des souvenirs et, conséquemment, des émotions.

## **2.2.5 Orientation spatiale**

Si, pour les personnes non et malvoyantes, l'accès aux contenus constitue le problème majeur lors d'une visite au musée, il ne faut pas sous-estimer les difficultés liées à l'orientation spatiale. Un handicapé de la vue a une appréhension de l'espace fort différente d'un voyant. La vue permet d'embrasser l'ensemble de l'espace d'un seul coup d'œil. Pour un non-voyant, dans un premier temps, seuls les éléments situés dans un périmètre proche sont accessibles, notamment par le biais du toucher et de l'écholocalisation. Construire une carte mentale du lieu prend du temps. Il doit pour cela explorer la totalité de l'espace.

Bien que datant d'une vingtaine d'années, l'ouvrage de John M. Kennedy (1993) reste une référence dans le domaine de la perception et de la représentation de l'espace et des objets par les handicapés de la vue. Il offre des pistes intéressantes pour donner accès à des informations visuelles à des personnes non-voyantes.

En effet, il existe différents outils pour faciliter l'orientation dans l'espace. Si un moyen consiste à utiliser une maquette tactile du bâtiment que la personne aveugle peut explorer préalablement à sa visite pour se faire une idée de la disposition des salles (comme c'est le cas au Musée d'art du Valais), des solutions mobiles faisant appel à la technologie ont également été développées. Celles-ci ont l'avantage d'accompagner l'utilisateur tout au long de sa visite. Elles ont recours à l'audio (Cardoso Martins et al. 2014 ; Ghiani 2008a ; Giusti 2005), avec l'ajout éventuel du toucher (solution vibrotactile) (Ghiani 2008b). D'après l'étude « Exploration of architectural spaces by blind people using auditory virtual reality for the construction of spatial knowledge » (Afonso et al. 2014), il est également envisageable de construire la représentation spatiale à distance, à l'aide de la réalité virtuelle. Cette option pourrait être explorée en préambule à la visite muséale, mais uniquement pour certains types de handicap.

Tous ces outils poursuivent le même but : accroître l'autonomie et l'indépendance du visiteur non ou malvoyant. Toutefois, il faut se demander si les personnes handicapées vont visiter le musée seules ou accompagnées. Dans l'article de Valérie Chauvey (2010, p. 44), près de 89% des 157 aveugles et malvoyants interrogés ont déclaré ne pas souhaiter se rendre seuls dans un musée. Des complications pour se rendre au musée ainsi que pour se déplacer à l'intérieur (salles pas toujours adaptées) peuvent être un frein à une visite non accompagnée. Il est important de se poser cette question en amont, car sa réponse oriente la conception de tels outils.

## 2.2.6 Restitution de l'émotion

La question de la restitution des émotions liées à une visite de musée pour les personnes en situation de handicap visuel est très peu traitée dans la littérature scientifique. C'est pourtant un aspect crucial lié à l'art et à l'expérience de la culture en musée.

L'article de Sander et Varone (2011) démontre que les expositions peuvent déclencher des émotions. L'émotion majoritairement étudiée dans le domaine de l'art est l'émotion esthétique (le fameux syndrome de Stendhal en est un exemple très parlant). Les études qui concernent les émotions esthétiques explorent deux pistes de recherche. Celle qui s'intéresse aux raisons permettant à une œuvre d'art de faire ressentir une émotion et celle qui étudie le point de vue des visiteurs, pour comprendre ce qui fait ressentir une telle émotion.

Les théories les plus récentes soulignent l'importance de la dimension cognitive de l'émotion et se concentrent sur les phénomènes responsables de son déclenchement. Elles ont démontré qu'il y a une forte subjectivité, une variabilité très grande, qui fait que chaque individu a une réponse (ou non) différente lorsqu'il est confronté à une œuvre d'art ou à une exposition.

L'article explore aussi les mécanismes attentionnels et mnésiques. En quelques mots, l'attention émotionnelle est un stimulus lié au déclenchement de l'émotion. Cette attention émotionnelle est donc très influente lorsqu'une personne visite une exposition : une œuvre d'art qui déclenche auprès de l'individu une émotion (on parlera alors « d'objet émotionnel ») focalise la personne sur l'objet et les informations qui le concernent.

Quant aux mécanismes mnémoniques caractérisant une visite muséale, les auteurs parlent de trois phases. D'abord, il y a une perception visuelle. Ensuite, la mémoire conserve les informations concernant l'œuvre ainsi que les émotions ressenties et l'expérience vécue par la personne. Vient pour finir l'étape du rappel, du souvenir (les auteurs évoquent l'exemple de la madeleine de Proust).

Il semblerait que pour stimuler l'intérêt (une des émotions largement acceptées par tout le monde lors d'une visite muséale et utile pour attirer des visiteurs), il faut travailler trois facteurs : « la nouveauté/originalité de l'élément, sa complexité, et sa compréhension. » (Silvia 2006, cité dans Sander, Varone 2011). Il est donc indéniable que les expositions puissent susciter des émotions et, par conséquent, ces dernières peuvent être considérées comme des « (...) *alliée[s] pour remplir les fonctions muséales.* » (Sander, Varone 2011)

Pour ce faire, depuis quelques années, les expositions d'immersion essaient de faire éprouver des émotions aux visiteurs. Elles sont censées faire vivre et expérimenter les buts de l'exposition en rendant cette expérience totalisante sous plusieurs aspects. La forme devient, dans la majorité des cas, plus importante que le contenu et le discours. La visite d'une exposition n'est plus forcément vécue comme un moment d'apprentissage, mais elle est souvent abordée d'un point de vue ludique.

Les scénographies immersives ont donc le pouvoir de déclencher des émotions chez les visiteurs. Il y aurait quatre types d'immersion : interactive, médiatique, esthétique et dramatique ;

*« En effet le principe de médiatisation de type immersif a la particularité de ne plus placer le visiteur à distance de la représentation mais de plonger au cœur même de celle-ci afin qu'il en éprouve directement le propos. »*

(Montpetit 1995 ; Belaën 2003 ; cités dans Belaën 2005)

*« Du point de vue de la réalisation, les expositions d'immersion proposent la (re)construction d'un univers de référence dans lequel le visiteur est intégré »* [n.b. cet univers peut être de type imitatif ou suggestif et métaphorique. Dans ce dernier cas, il sera plus compliqué de mettre en place une exposition de type immersif capable de captiver le visiteur]. Nous sommes donc confrontés à une théâtralisation du musée mais, au contraire du « (...) théâtre classique où le spectateur est exclu de l'espace scénique, les expositions d'immersion intègrent le visiteur comme élément constitutif de la représentation. » (Davallon, Grandmont, Schiele 1992 ; cités dans Belaën 2005)

En plus donc de la scénographie et de la trame (l'histoire que l'exposition cherche à raconter, qui a aussi le mérite d'impliquer le visiteur dans son déroulement, étant donné qu'il fait partie du scénario), les stimulations sensorielles qui visent les visiteurs sont aussi responsables de cet effet d'immersion. Apparemment,

*« [c]es éléments environnementaux participent au conditionnement psychologique du visiteur. En effet, des études réalisées dans des centres commerciaux ont prouvé que l'usage d'une bande-son influe sur le comportement des clients. »*

(Rieuner 2002 ; cité dans Belaën 2005)

## **2.3 Applications**

### **2.3.1 Exemples en Suisse**

À l'instar des autres pays, la Suisse tend peu à peu à adapter son offre culturelle à un public handicapé de la vue. S'il s'agit pour l'heure essentiellement d'initiatives isolées, elles deviennent suffisamment nombreuses pour être répertoriées sur des sites tels que *Forum handicap visuel*, principalement centré sur la Suisse romande, ou *Accessibilité*, qui propose une newsletter recensant des activités culturelles adaptées à tous types de handicaps dans la Suisse entière.

En ce qui concerne les musées, quelques exemples peuvent être cités :

La Ville de Genève est particulièrement engagée pour rendre la culture accessible aux publics en situation de handicap. Ainsi, le Musée d'art et d'histoire (MAH) propose de manière régulière depuis 2011 des visites descriptives et tactiles, mêlant audiodescription, découverte tactile des œuvres ou de maquettes, extraits sonores, bruitages et odeurs. À cela s'ajoutent des initiatives ponctuelles, à l'exemple d'un atelier animé par une danseuse et visant à reproduire l'attitude de sculptures avec son propre corps. Ou encore la réalisation d'un support de médiation innovant, composé d'une impression de l'œuvre sur papier thermogonflé placée sur une dalle tactile. Les différentes zones du tableau étaient figurées par des textures distinctes. Deux types de pression étaient possibles sur ces zones, simple ou double, ce qui avait pour effet de déclencher un commentaire audio, succinct ou plus circonstancié. Le Musée Ariana, spécialisé dans la céramique et le verre, organise également des visites pour les personnes déficientes visuelles, lors desquelles le public peut toucher certaines pièces.

En 2010, le Musée d'art du Valais a mis en place le projet *Toucher Voir*, qui comprend un audioguide et des visites commentées spécifiques, ainsi que des maquettes tactiles du bâtiment et de certaines œuvres.

Quant au Musée de l'Elysée, à Lausanne, il innove en mettant sur pied un projet de photographies tactiles. D'ici mai 2016, une trentaine de ces images seront librement téléchargeables depuis le site de l'institution. Imprimées à l'aide d'une imprimante spéciale sur un papier en microcapsules se développant à la chaleur, elles offrent une interprétation de l'œuvre sous forme de traits et de ronds en relief figurant les contours. Un descriptif, en format audio ou en braille, accompagne chaque photographie et apporte des informations quant aux ombres, lumières et couleurs. Il comporte également une approche curatrice de l'œuvre.

Le Musée de la communication à Berne, propose lui aussi des stations auditives et des objets à toucher.

Le Musée olympique de Lausanne, rénové en 2013, a introduit dans son exposition permanente, en plus d'un commentaire audiodécrit, une vingtaine de postes comprenant des éléments en relief, des objets à toucher ou des documents sonores.

Le Musée du Département des sciences de la terre de l'Ecole polytechnique fédérale de Zürich a adapté l'une de ses expositions temporaires, portant sur les fossiles, aux personnes déficientes de la vue. Les objets exposés pouvaient être touchés et étaient complétés par d'autres dispositifs tactiles et un audioguide.

Notons encore que les reproductions, qu'elles soient en relief ou en trois dimensions, ne se bornent pas nécessairement à une simple copie de l'objet original, mais sont bien souvent une interprétation de celui-ci. Le travail de Quitterie Ithurbide en est une bonne illustration. Cette artiste basée à Lausanne réalise des sculptures en céramique de tableaux célèbres. Elle en revendique le statut d'œuvre à part entière. Plus que la fidélité totale à l'original, Quitterie Ithurbide cherche davantage à créer une « *esthétique tactile procurant des émotions comparables à celles ressenties devant une peinture.* » (Ithurbide s.d.)

Si les exemples cités ci-dessus ne constituent pas une liste exhaustive de ce qui se fait en Suisse, ils permettent de distinguer deux approches différentes et complémentaires des offres à destination du public handicapé : d'une part, la transmission d'informations factuelles, en particulier par l'audiodescription et, d'autre part, la transcription des émotions et du ressenti, à l'aide d'objets à toucher, de sons et de bruitages, d'odeurs ou encore du mouvement du corps. Ces deux couches d'informations ne sont pas complètement hermétiques, l'audiodescription pouvant également véhiculer des émotions ou la découverte tactile d'un objet apporter des éléments factuels.

Bien que développés prioritairement pour les aveugles et malvoyants, ces dispositifs et activités profitent en fait à tous les publics, en apportant un autre éclairage sur les objets. Comme le souligne la médiatrice culturelle Alix Fiasson (2013) à propos des visites descriptives et tactiles du Musée d'art et d'histoire de Genève :

*« Un public sans handicap se joint toujours à ces visites, satisfait de pouvoir découvrir une œuvre autrement et dans ses moindres détails. [...] La rencontre des publics est enrichissante : les personnes aveugles invitent les personnes voyantes à fermer les*

*yeux pour découvrir les maquettes et certains voyants aident spontanément à guider ceux qui en ont besoin... »*

### **2.3.2 Exemples dans le monde**

La prise de conscience a débuté il y a plusieurs décennies déjà. Mais elle semble prendre de plus en plus d'ampleur au fil du temps. Un nombre considérable d'institutions culturelles, et plus particulièrement les musées, mettent en place des concepts et outils afin de rendre leurs collections disponibles pour un public déficient visuel. Nous présentons dans ce chapitre quelques exemples non exhaustifs d'approches réussies dans ce domaine. Nous remarquons que les grands musées, munis de moyens conséquents, offrent davantage d'opportunités.

Le Musée BELvue de Bruxelles a élaboré un parcours spécialement destiné aux aveugles et malvoyants. À l'aide de meubles spéciaux et d'un audioguide de grande qualité (téléchargeable sur le site internet du musée) et spécialement adapté, le visiteur peut toucher les œuvres et avoir accès à plusieurs informations permettant une représentation de l'élément étudié.

Outre les outils habituels, le Metropolitan Museum of Art (MET) de New-York a mis en place toute une série d'activités de médiation, notamment l'utilisation des différents sens pour les mettre en relation avec des couleurs ou le recours à des comédiens et des danseurs pour retranscrire les expressions et le corps de certaines sculptures. Mais le MET propose également une approche « de l'autre côté du miroir », en proposant des ateliers de création artistique spécialement adaptés permettant aux handicapés de la vue de mieux appréhender l'art.

Euronews relève l'initiative du Musée du Prado de Madrid qui a organisé une exposition temporaire intitulée *Aujourd'hui, toucher le Prado*. Il s'agissait d'offrir la possibilité aux aveugles de toucher les œuvres des grands maîtres, à l'aide de l'impression en trois dimensions. Ainsi le visiteur pouvait, grâce au relief, se faire une idée plus claire de l'œuvre fidèlement restituée. Le musée prévoit de faire circuler cette exposition dans plusieurs villes d'Espagne.

La blogueuse Annabelle Couty évoque l'exemple du Musée des Augustins à Toulouse qui propose une approche multisensorielle de l'exposition de Jorge Pardo : écoute de chants cisterciens et d'une musique contemporaine pour ressentir le choc des esthétiques ; approche descriptive présentant l'œuvre de Jorge Pardo ; découverte physique de la pièce par le tracé du plan sur la paume de la main puis en l'arpentant au bras d'un guide accompagnateur, avec suivi par le corps des courbes de l'installation ; expérimentation du rythme et des lignes de force de l'installation par des postures corporelles. Elle conclut son article en se posant les bonnes questions sur les différentes manières d'aborder une œuvre, que ce soit au niveau sensoriel ou émotionnel.

Barry Ginley, employé aveugle au Victoria & Albert Museum à Londres, évoque la mise en place par son institution d'une politique d'accès aboutie, tant au niveau du bâtiment que des collections. Le toucher, le braille, les images tactiles et l'audio sont les éléments de base des transformations effectuées pour améliorer la relation entre l'objet et son public. Des ateliers de peinture ou de photographie ont été également organisés. Sans oublier l'essentiel, la formation du personnel.

Il n'y a pas que les musées qui sont sensibles à ce handicap. Belinda Kwan met en lumière le cas d'artistes, tels que Roy Nachum ou Esref Armagan qui proposent des œuvres en relation avec le monde des aveugles et leurs propres perceptions de l'art. Ils cherchent à créer un lien entre ce handicap et l'aspect émotionnel de toute réception muséale. Une interaction constante à l'aide des divers sens est pour eux un élément de base à toute médiation. Ils jouent avec les matières, les sons, les espaces pour susciter une palette d'émotions chez le visiteur.

Dans sa thèse, Lauri Lydy Reidmiller a choisi comme étude de cas l'artiste Queen E. Brooks et plus spécialement son processus de conception et création artistique pour un public déficient visuel, allant du soin apporté au choix du matériau qui détermine ainsi la finalité sensitive jusqu'à la manière d'installer les œuvres durant l'exposition.

La fondation Museum for All est un réseau européen composé de musées et de professionnels dont le but est la promotion de la culture pour les personnes handicapées. On peut y faire une recherche multicritères, notamment en sélectionnant le type de handicap et trouver des informations sur les musées accessibles aux personnes déficientes de la vue et les moyens d'accessibilité disponibles (son, toucher, braille, etc.).

En Italie, l'Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti recense sur son site internet une liste de musées, classés par région, proposant des dispositifs, notamment auditifs et sensoriels, pour les handicapés de la vue. La plupart des médiations mises en place semblent être les audioguides, les visites guidées et les approches tactiles.

## 3. Enquête

### 3.1 Méthodologie

Notre enquête de terrain a consisté à recueillir des retours d'expériences auprès de personnes atteintes de handicap visuel et de musées. Il s'agissait d'une étude exploratoire visant à répondre aux deux objectifs suivants :

- déterminer les besoins de la part d'un public handicapé de la vue en matière de médiation muséale.
- étudier l'offre de médiation à destination de ce même public d'un musée actif dans le domaine de l'accessibilité.

En plus de mieux cerner la nature de l'offre et de la demande en la matière, cette investigation a permis de comparer l'une et l'autre pour évaluer leur degré d'adéquation.

Pour répondre à ces deux objectifs, nous nous sommes basés sur une approche qualitative et avons collecté les données par le biais d'entretiens. Cette méthode présente l'avantage de conférer une grande liberté d'expression aux interviewés, par l'aspect quelque peu informel que présente une discussion orale. Il s'agit aussi d'un moyen particulièrement propice à l'approfondissement de certains sujets et à l'exploration de thématiques pour lesquelles il est difficile de formuler une question précise (p. ex : les émotions).

Nous nous sommes concentrés sur le territoire genevois, qui est riche en propositions culturelles accessibles au public non et malvoyant.

Le premier volet de nos recherches consistait en un focus group, ou entretien de groupe, semi-directif. Nous l'avons préféré à des discussions individuelles dans l'idée que les échanges et interactions au sein du groupe seraient propices à l'émergence de nouvelles réflexions. Le corpus était composé d'un échantillonnage du public concerné, à savoir quatre aveugles et malvoyants menant une vie culturelle active. Leur âge se situait entre 50 et 70 ans environ et tous étaient à l'aise avec la technologie, qu'ils utilisent au quotidien (ordinateurs, tablettes, smartphones, messagerie électronique, etc.). Ces personnes ont été recrutées grâce à l'aide de la Fédération suisse des aveugles et malvoyants (FSA) et de l'Association pour le bien des aveugles et malvoyants (ABA). Nous avons initialement cinq participants, mais l'un d'entre eux s'est désisté au dernier moment. Une professionnelle de l'accessibilité, Marie-Paule Christiaen, chargée de projets en accessibilité à l'ABA, qui a eu la gentillesse de nous accueillir dans les locaux de l'association, était également présente.

Nous avons élaboré un canevas du déroulement du focus group (annexe 1), comprenant la présentation de notre projet de recherche, des explications quant au déroulement de la rencontre et les questions adressées aux participants. Nous avons également préparé un formulaire de consentement à faire signer aux quatre personnes handicapées de la vue (annexe 2).

Le second volet de nos recherches a pris la tournure d'un entretien individuel semi-directif avec deux médiateurs culturels au (MAH), Alix Fiasson et David Matthey, respectivement historienne de l'art et archéologue de formation. Le MAH est particulièrement actif dans le domaine de l'accessibilité. Concernant le public en situation de handicap visuel, le MAH a



débuté ses activités en 2011, lors de la restauration de la *Mise au tombeau* de Véronèse. Un budget avait été spécialement alloué à des médiations à l'intention de différents publics. Une maquette et une table tactile ont été développées à cette occasion. Suite à ce premier essai, le MAH a mis en place des visites descriptives et tactiles autour des collections et des expositions temporaires. Au rythme de trois à quatre cycles par année, ces visites mêlent descriptions, objets ou maquettes à toucher, montages sonores et odeurs. Le musée organise également des activités ponctuelles, à l'exemple d'une performance participative avec la chorégraphe et danseuse Lucy Nightingale visant à reproduire l'attitude de sculptures avec son propre corps.

Pour cette rencontre également, nous avons au préalable élaboré une grille d'entretien (annexe 4), que nous avons envoyée à nos deux interlocuteurs avant l'entrevue.

Le focus group a eu lieu le vendredi 6 novembre 2015 à 14h. La rencontre a duré 1h15. Pour des raisons pratiques, l'entretien s'est déroulé dans les locaux de l'ABA, Place du Bourg-de-Four 34. Ce lieu avait le double avantage d'offrir une situation centrale et d'être connu de tous. Ce dernier point revêtait une importance particulière en raison du handicap des participants.

Quant à l'entretien individuel, il s'est déroulé le jeudi 12 novembre à 9h au MAH, Boulevard Emile-Jaques-Dalcroze 11, et a duré 1h10.

Avec l'accord des participants, les deux entretiens ont été enregistrés, ce qui nous a permis de les retranscrire dans leur intégralité (annexes 3 et 5). Si l'identité des deux médiateurs culturels et de la chargée de projets en accessibilité apparaissent dans les retranscriptions, nous avons pris soin de garantir l'anonymat des quatre personnes handicapées de la vue, qui témoignaient quant à elles à titre personnel et non professionnel. Nous avons ensuite procédé à une analyse de contenu des retranscriptions, visant à extraire les thématiques principales. Celles-ci apparaissent dans le chapitre suivant.

## **3.2 Analyse des entretiens**

### **3.2.1 Besoins et attentes des usagers : Focus group**

Le premier élément que nous avons pu recueillir est assurément la distinction nécessaire entre les besoins des aveugles qui, pendant une visite muséale sont souvent dépendants d'une autre personne, et ceux des malvoyants. Le type de handicap visuel modifie aussi la compréhension de l'œuvre : les aveugles qui ne le sont pas depuis la naissance ont déjà des images dans leur tête, ce qui leur permet de percevoir l'objet exposé de manière différente. Ou encore, les malvoyants ayant une vision limitée, peuvent tout de même appréhender un objet d'art de manière relativement autonome (notamment les détails et les couleurs dominantes).

Il est par contre indéniable que la plupart des interviewés, lorsqu'ils se rendent dans des musées où une médiation guidée n'est pas au programme, se font accompagner par une personne avec laquelle ils peuvent échanger et se faire guider. À défaut, ils utilisent alors des audioguides.

Toutefois, le fait de se rendre dans des visites spécialement organisées pour un public déficient visuel reste l'option préférée. En effet, ce type de public a besoin de plus de temps

pour approcher une œuvre : tout se fait plus lentement, car le temps d'appropriation et de compréhension est plus long.

Selon un interviewé, le fait d'aller au musée est une question de mœurs, de passion et de goût très personnel, mais c'est aussi lié aux habitudes : ils ne veulent pas arrêter de faire ce qu'ils ont fait pendant toute leur vie.

Ils sont aussi unanimes pour dire que les médiations proposées à un public handicapé de la vue répondent à un vrai besoin et peuvent susciter des émotions, même chez ceux qui n'ont jamais fréquenté les musées auparavant.

Pour un autre participant, le fait d'être handicapé peut apporter davantage d'informations, car ce complément concernant une œuvre est plus important que dans une médiation destinée à un public voyant, ce qui leur permet d'apprendre davantage sur un objet d'art. En effet, ce type de médiations attire toujours aussi un public composé de voyants, mais qui reste minoritaire et qui est souvent composé par des accompagnants.

La transmission des informations liées à l'actualité muséale, les newsletters et le bouche-à-oreille restent des moyens incontournables. Un autre canal d'information est la réception de cartons d'invitation, surtout lorsque la personne fait partie des associations telles que « les amis du musée » ou par le biais d'associations regroupant les personnes aveugles et malvoyantes, comme l'ABA ou la FSA. Le braille n'est par contre pas une solution très efficace car peu de gens ont appris à le lire.

Comme tout le monde, les handicapés de la vue ont des préférences quant aux courants artistiques et aiment visiter les expositions qui les intéressent ; cependant, ils acceptent de participer à tout type de visite conçue pour eux, même si le sujet ne les intéresse pas particulièrement. Nos interviewés nous parlent d'une sorte d'engagement et d'une volonté d'encouragement : ils y vont aussi car ils craignent que ces activités de médiations cessent si le public n'est pas assez nombreux.

Les technologies utilisées pour faciliter la visite, à l'exception des audioguides, ne semblent pas être très généralisées. Certains musées proposent d'amener son propre smartphone. Cependant, les audioguides ne sont pas toujours appréciés car, par exemple, les boutons avec les numéros sont trop petits ou alors car ils ne donnent pas d'informations concernant le déplacement dans l'espace, ce qui fruste les handicapés de la vue car ils sont limités dans leur autonomie et doivent faire appel à une personne accompagnante. De plus, ils sont limitatifs, car les déficients visuels sont contraints de découvrir les œuvres décrites par cet appareil qui en général présente uniquement une sélection de fleurons de la collection faite au préalable par le musée.

Les personnes que nous avons interviewées sont critiques par rapport aux médiations technologiques, car ces dernières ont encore des progrès à faire avant de pouvoir soutenir à elles seules une médiation. La technologie est encore peu utilisée et parfois elle est mal conçue ou elle l'est juste pour une typologie de handicap visuel. Les personnes interviewées trouvent que les musées devraient consulter davantage les non- et malvoyants avant de se lancer dans la création et dans la mise en place d'outils de médiation technologique.

Au final, on revient toujours à l'humain : un médiateur avec une bonne imagination, un bon vocabulaire et une belle voix restent centraux.

Lorsque le terme accessibilité est évoqué au cours de notre entretien, la première chose qui vient à l'esprit de nos intervenants est l'accessibilité physique au bâtiment ainsi que l'élimination des dangers tels que les barrières architecturales au lieu de l'accès à l'information.

La présence d'un bon médiateur ou, le cas échéant, d'un audioguide bien conçu est souhaitable. La possibilité de toucher des maquettes est aussi un atout. La présence d'un personnel formé pour les accueillir est aussi un point fort.

Pour les malvoyants, une luminosité uniforme est aussi fondamentale : trop de contraste empêche la compréhension de l'œuvre d'art qui est, à leur avis, dénaturée par ce type d'éclairage. La vision de cette dernière sur des écrans, sur lesquels ils peuvent zoomer et regarder de près les détails, semble aussi faciliter la compréhension de l'objet, bien que l'émotion ressentie ne soit pas la même sur un écran que dans la réalité.

Les maquettes 3D et les tableaux tactiles sont très appréciés, d'autant plus lorsqu'ils sont interactifs (par exemple, les maquettes démontables). Le fait de les rendre plus ludiques facilite parfois leur compréhension.

En ce qui concerne les émotions liées à une visite, elles commencent à se déclencher en se rendant dans un musée : c'est une question liée à l'atmosphère, à l'ambiance des musées. Ceux-ci ont aussi une odeur, et nos interviewés sont très sensibles à cela.

Certains sont influencés par la luminosité des espaces ou par la qualité de l'audiodescription et du médiateur. D'autres encore sont sensibles aux espaces du musée : souvent, ils s'agit d'espaces grandioses et monumentaux qui semblent éveiller en eux un ressenti particulier.

Bien évidemment, l'œuvre doit aussi les intéresser pour que cela puisse déclencher en eux une émotion, il s'agit toujours d'une question de goût et de sensibilité. L'émotion est dépendante de l'intérêt qu'on porte à l'exposition.

Il semblerait que ce mélange de facteurs, auxquels il ne faut pas oublier d'ajouter, selon la typologie de l'objet exposé, l'utilisation de la musique, des odeurs et le charisme d'un médiateur, permette de sentir l'œuvre et donc des émotions.

Nous avons également remarqué qu'il se crée une dépendance relativement étroite avec le médiateur, qui finalement devient comme un élément propre au musée et que les handicapés aiment retrouver dans leurs visites.

### **3.2.2 Offre de prestations de médiation : Entretien MAH**

Au MAH, la première activité de médiation pour le public en situation de handicap visuel s'est faite grâce à une sponsorship, ce qui a permis de disposer d'un budget spécifique. Cette proposition ayant rencontré du succès, elle a ensuite été développée et pérennisée.

L'appui des autorités (dans le cas genevois, le Département de la culture) qui encourageaient la notion d'accessibilité à tous les niveaux a été fondamental. Il faut aussi dire que vers 2011 la notion d'accessibilité était une tendance à la mode dans le milieu muséal.

Avant de se lancer dans la mise en place d'activités de cette envergure, les médiateurs du MAH ont étudié ce qui se faisait déjà dans d'autres institutions pour comprendre leur manière de travailler et pour s'en inspirer.

Des rencontres avec les fédérations pour les aveugles et malvoyants sont aussi importantes pour pouvoir implanter ce genre de médiations, toujours dans le but de comprendre les spécificités de ce public. Ces associations permettent aussi de mettre en contact le musée et les handicapés de la vue : en effet, la première visite proposée par le MAH (concernant la *Mise au tombeau* de Veronèse) s'est construite en collaboration avec ces derniers. Chaque participant, avec un degré de handicap différent, a testé les différentes étapes du projet, notamment lors de la création de la maquette. Le fait de travailler ensemble est un facteur indispensable pour la réussite de ces médiations.

Selon les médiateurs, il est plus facile pour un voyant de se mettre dans la peau d'un enfant ou d'une personne âgée que d'un handicapé de la vue. Une bonne compréhension de la malvoyance et de la cécité est donc primordiale. Cela fait partie de l'essence même de la médiation : travailler en synergie pour comprendre ce que le public recherche. Au MAH, il arrive parfois que ce soit les handicapés de la vue qui choisissent les thématiques pour les prochaines visites.

Selon les médiateurs, les technologies sont aujourd'hui indispensables, mais doivent être utilisées à bon escient et suite à une réflexion. Cependant, surtout dans le domaine du handicap, l'humain reste indispensable. En effet, la transmission de l'émotion est faite par le vivant : une visite donnée par une personne, comprenant le rythme, le ton de la voix, l'enthousiasme, est fondamentale pour déclencher des émotions. Quant à la transmission de l'information factuelle, elle est sélectionnée en fonction du type de public.

En effet, les handicapés de la vue sont les premiers à demander quelles sont les émotions ressenties par le médiateur qui est confronté à une œuvre car ces derniers n'ont pas la possibilité d'avoir une première impression de l'objet exposé. Ils n'ont pas cette « empreinte » soudaine, ni de sensation prenante dès la première vision, à l'inverse d'un voyant. C'est dans ce cas que la présence d'un médiateur est fondamentale car il doit transmettre son ressenti, non pas en utilisant exclusivement des mots mais en créant en quelque sorte un « fil rouge émotionnel » qui peut être alimenté par l'enthousiasme, par le rythme de la visite, le ton de la voix ou la poésie. Au MAH, tout est travaillé à l'avance et à la virgule près : c'est une véritable théâtralisation de la médiation. À cela s'ajoute une stimulation sensorielle (des odeurs, des maquettes tactiles, du son et de la musique) qui permettent, d'un côté, de mieux comprendre l'œuvre et, de l'autre, de susciter des émotions. Tout ceci va dans le sens d'une médiation de type « immersif ».

En outre, il serait inconcevable de proposer des activités de médiation en dehors du musée, car le musée a une odeur, des bruits qui lui sont propres, du public : tout cela participe à la visite et peut également susciter des émotions. Au final, tous les sens sont utilisables, même le goût.

Un musée est un lieu vivant et donc la séparation des publics n'est pas souhaitable. Il ne doit pas y avoir d'attitudes stigmatisantes à l'égard d'un public handicapé. Par exemple, les maquettes tactiles sont aussi utilisées dans les médiations destinées aux enfants, car elles facilitent la compréhension de l'objet exposé.

Parmi les activités de médiations proposées par le MAH, nous pouvons énumérer : la stimulation de la proprioception, qui consistait à prendre l'attitude d'une statue avec la posture corporelle et la danse. Cet atelier était suivi par tous types de publics, avec ou sans handicap, créant ainsi une mixité qui favorisait des échanges intéressants. Ou encore, une table tactile avec papier thermogonflé, ayant des textures différentes qui, selon où elle était touchée, démarrait un commentaire enregistré. L'idée serait aussi de développer un fond d'images thermogonflées tactiles qui resteraient disponibles dans les salles, car, pour l'instant, les dispositifs de médiation ne sont sortis que lors des visites guidées.

Le cas de la Suisse est aussi très particulier : à la différence des musées français qui y sont contraints par la loi, notre pays n'a pas d'obligation légale quant à la mise en place de ce type d'activités. En sachant qu'il faut toujours un temps d'adaptation avant que les nouveautés puissent s'implanter dans les musées, il est étonnant de constater que la Suisse n'est pas en retard dans ce domaine, même en l'absence de contraintes juridiques. C'est du moins le cas à Genève où, par rapport à la taille de la ville, il existe une offre importante d'activités accessibles aux handicapés de la vue.

À l'exception de la table tactile recouverte d'un support thermogonflé, le MAH n'utilise pas de technologies pour l'accueil du public handicapé visuel. Parmi les idées sur lesquelles le musée travaille actuellement, il y a un système de puces RFID couplées à l'audioguide avec des beacons, qui sont des petits capteurs de géolocalisation sans fils exploitant la technologie bluetooth. La muséolocalisation permettrait aux déficients visuels d'être plus autonomes dans leur visite, même si des progrès techniques sont encore nécessaires pour y parvenir. Ce système n'est pas encore assez précis mais il éviterait les problèmes liés aux audioguides décrivant le cheminement à suivre, difficiles à utiliser, car la partie orientation y est trop rigide. Une réflexion sur la musique à intégrer dans les audioguides par rapport aux œuvres ou à la salle du musée et aussi en cours.

Du côté de la scénographie, sa présentation à des handicapés de la vue se fait toujours par la description et en se déplaçant dans l'espace pour leur faire comprendre sa complexité.

### **3.2.3 Confrontation des deux entretiens**

Ce que nous avons tout de suite remarqué en analysant ces deux entretiens, est la correspondance presque parfaite entre l'offre des musées genevois et les attentes du public handicapé de la vue. En effet, ces derniers paraissent être satisfaits par les activités culturelles proposées à Genève. Il semblerait que les musées aient su comprendre les spécificités de ce public en proposant des médiations adaptées, en distinguant les particularités de chaque type de handicap et en mettant en place des stimulations multisensorielles qui tendent vers la médiation de type immersif.

Genève semble donc avoir atteint un équilibre quant aux rapports entre déficients visuels et offre culturelle. Paradoxalement, nous n'avons pas constaté une véritable demande quant à la mise en place d'outils technologiques facilitant les activités de médiation et cela tant du côté du public handicapé que des musées. Toutefois, il est indéniable que la stimulation multisensorielle (dont les déficients visuels sont très friands) se fait aussi par des canaux autres que l'humain. Nous parlons notamment de la musique ou de la réalisation de maquettes thermogonflées qui nécessitent soit une installation audio, soit une imprimante spécifique.

Peut-être que les personnes interviewées lors du focus group n'étaient pas au courant de toutes les possibilités offertes par les technologies et n'avaient de ce fait pas d'attentes dans ce sens. Probablement, le fait de mettre en avant des médiations de type technologique pourrait créer de nouvelles demandes permettant de dépasser ce statu quo qui s'est créé autour de la médiation humaine. Naturellement, la technologie est utile seulement si elle est employée intelligemment et à juste titre.

Il faut relever que l'avenir du MAH est encore brumeux, ceci en raison de la votation prévue en février 2016 concernant les financements destinés aux travaux de rénovation, ce qui ne permet pas de définir clairement des projets sur le long terme. Cependant, plusieurs pistes de réflexion sont creusées. Elles vont dans deux sens : la première est davantage liée à l'aspect émotionnel, notamment en créant des environnements musicaux différents selon la zone du musée ou en mettant en place des scénographies sortant de l'ordinaire. La deuxième piste est, par contre, plus axée sur le public handicapé de la vue car elle permettrait une meilleure autonomie dans la visite et dans la découverte des œuvres exposées dans le musée : en effet, la création d'une bibliothèque de reproductions thermogonflées présentées de manière permanente à côté des originaux, en plus d'un système de géolocalisation muséale grâce à la technologie RFID connectée à un audioguide, améliorerait l'accessibilité au musée et à ses collections. Cette médiation serait finalement capable de rendre le public – ayant une vision réduite ou absente – autonome dans la découverte d'un musée.

## **4. CONFRONTATION DES RÉSULTATS DES ENTRETIENS AVEC L'ÉTAT DE L'ART**

### **4.1 Définition du handicap visuel**

La compréhension du handicap de la vue (comprenant, selon la définition de l'OMS, la baisse de vision et la cécité) dans sa diversité est un facteur fondamental qui est plusieurs fois relevé, tant dans la littérature professionnelle que dans les entretiens menés avec les handicapés de la vue et les médiateurs culturels. Au-delà des différentes maladies de l'œil, une personne peut aussi avoir un handicap inné ou acquis. Cela rend encore plus compliquée la mise en place d'une activité de médiation, sachant aussi que les personnes qui sont devenues déficientes visuelles au cours de leur vie auront déjà un bagage d'images conservées dans leur mémoire, ce qui pourrait faciliter la transmission d'œuvres d'art.

Il est donc important de comprendre qu'une médiation pensée pour un public aveugle ne sera pas forcément adaptée pour un public malvoyant et inversement, ce qui peut contribuer à créer de l'insatisfaction. Plusieurs exemples de ce type sont cités dans notre entretien avec les handicapés de la vue : notamment, une reproduction d'une œuvre en monochrome pourrait convenir parfaitement à un aveugle, mais pourrait décevoir un malvoyant, qui aurait l'impression de perdre des informations.

Les médiateurs du MAH semblent avoir compris cet enjeu, en admettant même qu'il est très difficile de se mettre dans la peau d'une personne ayant des problèmes de vision. En même temps, il semblerait que les handicapés de la vue comprennent cette difficulté et apprécient les efforts faits.

En Suisse, 320'000 personnes souffrent d'un handicap visuel. Ce chiffre est destiné à augmenter à cause du vieillissement de la population. Ces deux derniers éléments justifient amplement l'intérêt porté par les musées à la mise en place de médiations destinées à ce public cible. Nous verrons dans le chapitre suivant que des lois vont aussi dans ce sens, en encourageant l'accès à la culture.

### **4.2 Lois, normes, droits et codes d'éthique**

La Suisse s'est dotée d'une législation prônant l'égalité de traitement de l'homme, ce qui se retrouve aussi dans le droit international, mais également dans les lois fédérales et cantonales.

Ces lois, dont la plus ancienne date de 1992 et la plus récente de 2014, semblent aller de pair avec les discussions qui, dans les années 2010, suscitaient beaucoup de débats dans les musées quant à des aspects comme l'accessibilité et à la médiation culturelle, l'égalitarisme et l'inclusion sociale.

Paradoxalement, pratiquement aucun texte de loi ne se rapporte de manière explicite aux handicapés et aux musées. En effet, la Suisse – à la différence de la France qui dispose de lois contraignantes – n'oblige pas les institutions muséales à mettre en place des médiations destinées aux handicapés au sens large du terme. Cependant, même sans les contraintes de la loi, le contexte suisse semble proposer plusieurs médiations adaptées et accessibles.

Le cas de Genève est un exemple positif : les médiations pour les handicapés de la vue sont nombreuses et satisfont la demande de ces derniers.

### **4.3 Médiation : généralités**

L'accessibilité des musées pour les handicapés de la vue peut passer par des moyens humains ou technologiques. Les premiers prennent la forme de visites guidées et se retrouvent aussi bien dans la littérature que dans la pratique. Parmi les personnes interviewées, qu'il s'agisse des professionnels de musées ou du public, toutes sont particulièrement adeptes de cette forme de médiation. Elle présente l'avantage de pouvoir s'adapter et réagir en temps réel aux questions des visiteurs. Elle favorise également les contacts interpersonnels, un fait apprécié par de nombreux visiteurs pour qui venir au musée constitue aussi une activité sociale. Les technologies, quant à elles, sont également présentes dans le contexte suisse romand. Le dispositif le plus fréquemment rencontré est l'audioguide. On trouve également l'impression 3D (Musée de l'Elysée) ou la table tactile (MAH). Mais les solutions proposées restent finalement assez « classiques », par rapport à la variété des propositions évoquées dans la littérature. Les technologies sont appréciées du public pour l'autonomie qu'elles donnent mais ne sont en aucun cas considérées comme pouvant se substituer aux visites vivantes.

Ces médiations peuvent stimuler tous les sens, y compris celui de la vue. Ce dernier point a tendance à être oublié. De Coster et Loots (2004) recommandent de conserver la dimension visuelle, sans laquelle l'information se trouve appauvrie. Les trois participants malvoyants du focus group nous ont en effet confirmé être déçus par exemple lorsque la mention des couleurs était absente des médiations qui leur sont proposées.

### **4.4 L'éducation à l'art comme travail préalable à la visite muséale**

La formation et la sensibilisation à l'art afin de faciliter la visite dans un musée sont une étape importante, bien que non primordiale, dans le processus de médiation pour une personne handicapée de la vue. En effet, le mécanisme d'apprentissage est différent si on possède un bagage visuel. Les personnes qui ne sont pas aveugles de naissance peuvent ainsi se constituer une mémoire artistique pendant leurs premières années qu'elles continuent d'alimenter au fil des visites. Les participants à notre focus group ont tous relevé les enjeux de cette sensibilisation à l'art, que l'on soit handicapé de la vue ou en parfaite santé visuelle. La difficulté et l'importance de l'enseignement de l'art pour ce type de public se retrouve également dans notre revue de la littérature (Derby, 2009 et 2012), même si l'accent est davantage mis sur de jeunes élèves (Copeland, 1984). Ainsi, sans faire preuve de démagogie, ces derniers auront probablement davantage de chances d'être de futurs visiteurs de musées.

### **4.5 Formation et sensibilisation des professionnels dans les musées**

Toutes les personnes que nous avons interrogées font un constat identique, à savoir l'importance du médiateur dans la transmission de l'œuvre muséale. Certes, la technologie utilisée ne doit pas être sous-estimée, car elle permet d'enrichir le message et favorise l'autonomie, mais l'humain reste encore le moteur essentiel. Pour ce faire, les musées doivent être capables de former leurs employés à la problématique délicate du handicap



visuel ou, comme l'ont précisé les participants de notre focus group, les différents types de handicaps visuels. Notre revue de la littérature a mis en lumière un manque d'implication des musées pour la compréhension de ce type de public tout en étant conscients, paradoxalement, de son importance (Salinas, 2013). Nos discussions avec les personnes concernées ont montré la nécessité pour les musées de collaborer avec les associations de soutien aux déficients visuels et ainsi bénéficier de leurs expériences dans ce domaine. Il est à relever finalement que la formation et la sensibilisation du personnel doit s'effectuer sur deux niveaux, l'accueil des usagers et la médiation au sens strict.

## **4.6 Outils et technologies de médiation**

Les participants de notre focus group sont tous de grands utilisateurs de technologies et ils reconnaissent qu'elles leur facilitent toutes sortes d'activités du quotidien. Mais cependant, ils n'en sont pas ou peu demandeurs dans le contexte muséal. S'ils empruntent fréquemment des audioguides, ils leur préfèrent toujours une visite vivante lorsque cela est possible. Les handicapés de la vue interrogés sont particulièrement sensibles au contact humain qui s'établit avec un médiateur. Cela leur permet aussi, s'ils ne sont pas venus accompagnés, de se déplacer dans le musée sans risquer de chuter ou de s'égarer. Les technologies trouvent leur place plutôt avant ou après la visite : internet est par exemple très utilisé pour chercher des informations complémentaires à celles qui ont été présentées au musée ou pour obtenir des reproductions d'œuvres qui peuvent être agrandies sur l'écran afin d'en percevoir les détails.

### **4.6.1 Relatifs au toucher**

Le recours au toucher est très présent dans les médiations à destination d'un public privé de la vue. Avec l'ouïe, la stimulation tactile est l'un des deux sens les plus utilisés. Dans les musées suisses romands, elle consiste à toucher les objets eux-mêmes, qu'il s'agisse d'originaux, de copies ou de maquettes. Ces dernières permettent notamment de comprendre la composition d'une œuvre bidimensionnelle ou découvrir les matériaux qui y sont figurés. Il existe aussi des représentations en relief, résultat d'une impression 3D. Elles peuvent être utilisées telles quelles ou couplées à une table tactile, comme cela a été fait au MAH pour renseigner sur le tableau de la *Mise au tombeau* de Véronèse. Si la littérature fait aussi état de dispositifs haptiques, mêlant réalité virtuelle et interfaces à retour de force, nous n'en avons pas trouvé trace sur le terrain. À nouveau, la technologie semble être utilisée avec parcimonie. Ceci peut s'expliquer par le coût de telles installations ou encore le fait que ce n'est pas l'outil le mieux adapté à un tel public.

### **4.6.2 Relatifs à l'ouïe**

L'ouïe est un sens très important pour un public handicapé de la vue lorsqu'il s'agit d'appréhender une œuvre. Si les personnes ayant une déficience visuelle nous ont parlé des audioguides comme étant un outil de découverte utile mais pas toujours performant ou bien adapté (et en sachant qu'ils préfèrent toujours les explications données par un médiateur), il est intéressant de noter que le MAH explore des pistes que nous avons aussi retrouvées dans la littérature professionnelle.

La première piste qui va être bientôt testée est la création « d'audioguides intelligents », fonctionnant grâce à des puces RFID qui seront couplées à l'appareil avec des beacons pour

améliorer la localisation des visiteurs dans le musée tout en renforçant leur autonomie et en leur permettant d'utiliser plus facilement l'audioguide, même en absence de vision. Cela se rapproche de l'étude de Hend S. Al-Khalifa (2010), « Utilizing QR code and mobile phones for blind and visually impaired people », qui se base sur un système de codes à barres et de QR codes pouvant être lus par le téléphone portable qui, grâce au web, télécharge des fichiers audio contenant les descriptions des œuvres exposées et, en même temps, permet de se localiser dans le musée.

La deuxième piste concerne la place de la musique dans les musées. Le MAH souhaiterait l'intégrer dans les audioguides et dans ses salles d'exposition, mais toujours de manière à ce qu'elle s'adapte au contexte ou aux mouvements de la foule, à l'espace et aux œuvres exposées, dans le but de créer un parcours et un environnement musical. Cela se définit aussi comme du « soundscaping ». (Walker, Kim, Pendse et al. 2007)

### **4.6.3 Relatifs à l'odorat et au goût**

Bien que l'odorat et le goût ne soient que des sens rarement utilisés dans des médiations muséales destinées à un public handicapé de la vue, il ne faut pas sous-estimer leur importance dans le déclenchement des émotions. Le parfum est en effet un aide-mémoire puissant et touchant des cordes très sensibles liées aux souvenirs. La reconstitution d'une ambiance olfactive est donc capable de susciter des sensations et de favoriser leurs déclenchements. Au MAH, quelques médiations ont déjà tenté de stimuler ce sens, par exemple pour expliquer un tableau représentant une tempête dans une forêt (en utilisant des branches de sapin et de la mousse arrosées pendant la présentation de l'œuvre pour en faire ressortir les odeurs) ou pour reconstituer l'ambiance de Versailles pendant le Grand Siècle, où des éventails parfumés distribués aux visiteurs handicapés de la vue recréaient l'ambiance de l'époque (en reproduisant, en plus de l'odeur, les gestes et les mouvements des femmes de la cour de l'époque).

De plus, les personnes handicapées de la vue que nous avons interviewées nous ont parlé des ressentis liés aux odeurs propres aux musées, qui suscitent en elles des émotions. Cet aspect est aussi documenté dans la littérature professionnelle :

*« (...) l'exposition est un lieu en soi et (...) son système d'expression s'inscrit dans l'espace. Présent physiquement dans cet espace, le visiteur est naturellement conduit à une lecture sensorielle [de l'espace]. »*  
(Miguet 1998)

Quant au goût, il est probablement le sens le moins stimulé. Toutefois, selon le type d'exposition, il pourrait être exploité. Un des médiateurs du MAH mentionne notamment les tableaux de natures mortes, qui pourraient bien se prêter à des médiations gustatives.

## **4.7 Orientation spatiale**

Bien que ne faisant pas partie de la médiation à proprement parler, l'orientation dans l'espace est pourtant indissociable de l'accessibilité informationnelle et émotionnelle. Les participants au focus group nous l'ont confirmé, lorsque nous leur demandions de décrire leur musée idéal, en liant sans cesse la transmission des contenus à l'accessibilité physique (possibilité d'atteindre aisément les WC, déplacements facilités par l'élimination des obstacles physiques, notamment les escaliers et les changements de niveau, etc.). Si les quatre handicapés de la vue interrogés fréquentent aujourd'hui les musées uniquement avec

un accompagnant, que ce soit un médiateur dans le cadre d'une visite organisée par le musée ou une personne extérieure, l'un d'eux affirme qu'il y allait encore seul quelques années auparavant. À nouveau, il faut bien différencier le type du handicap et sa gravité qui, dans certains cas, permettent tout de même de se repérer et de se mouvoir de manière autonome. Cela n'est cependant pas représentatif de la majorité des cas, comme l'indique l'étude de Valérie Chauvey dans laquelle 89% des aveugles et malvoyants interrogés disaient ne pas souhaiter se rendre seuls au musée. Mais même quand la présence d'un accompagnant est nécessaire, il est important pour la personne en situation de handicap de réduire au maximum sa dépendance, par exemple en étant capable de faire des déplacements au sein d'une même salle ou de lire le numéro inscrit à côté de l'œuvre et de déclencher la page correspondante sur l'audioguide. Ainsi, elle n'impose pas à son accompagnant de rester constamment à ses côtés.

Certains audioguides incluent à la fin de chaque commentaire des indications concernant l'itinéraire à prendre pour se diriger vers la prochaine œuvre. Si l'un des participants au focus group a dit apprécier que le parcours soit ainsi décrit, les médiateurs du MAH ont surtout mis en avant la rigidité de telles explications pour des déficients visuels : pour peu que le visiteur parte dans la mauvaise direction, il lui est ensuite impossible de retrouver son chemin. Cette pratique n'est d'ailleurs plus guère d'actualité. Une manière de pallier ce genre de difficultés est d'intégrer la géolocalisation aux audioguides ou autres appareils mobiles. Si des éléments sont développés dans la littérature (Cardoso Martins et al. 2014 ; Ghiani 2008a ; Ghiani 2008b ; Giusti 2005), ils sont encore peu mis en pratique sur le terrain. Au MAH, un projet d'utilisation de la RFID était toutefois en préparation lors de notre entrevue. Il permettrait non seulement de déclencher le commentaire lorsque le visiteur se trouve à proximité d'une œuvre, mais aussi de connaître sa position dans le musée en temps réel. Cette solution technologique est encore en phase de test, car la localisation n'est pas suffisamment précise pour fonctionner à l'intérieur d'un musée.

## 4.8 Restitution de l'émotion

Quant au déclenchement des émotions pendant la visite muséale, la littérature professionnelle nous dit qu'il est fortement subjectif. Il dépend de chaque individu et de l'intérêt qu'il porte à l'œuvre ou à l'exposition (Sander, Varone 2011). Cela nous a été confirmé par les handicapés de la vue que nous avons pu interviewer.

Cet article stipule également que les informations concernant l'œuvre (« *l'objet émotionnel* ») qui sont transmises pendant une médiation sont susceptibles d'éveiller des ressentis. Si ces informations parviennent à stimuler les aspects émotionnels liés au vécu du visiteur et à ses souvenirs, il devient ainsi fort probable d'arriver à en susciter. Cela explique l'importance accordée par le MAH à la préparation du texte qui sera utilisé lors de la présentation de l'œuvre et à sa scénarisation.

Le but est de réussir à proposer des médiations de type immersif, reconstituant des atmosphères dans lesquelles le visiteur est plongé, devenant lui-même figurant de cette mise en scène théâtralisée. Ces médiations doivent donc joindre scénographie, trame du récit et stimulations multisensorielles car « *[c]es éléments environnementaux participent au conditionnement psychologique du visiteur.* » (Rieuner 2002 ; cité dans Belaën 2005) Cette synergie de stimulations et d'outils technologiques est probablement la meilleure manière de susciter des sentiments.

Il est aussi intéressant de noter que, selon les interviewés, les émotions sont également créées par le lieu-même du musée, dont les espaces, souvent grandioses et imposants, sont perçus même en absence de vision.

## 5. RECOMMANDATIONS

### 5.1 Introduction

Tous les musées peuvent mettre en place des médiations et une politique d'accueil favorables aux handicapés de la vue. Au-delà des questions touchant à l'éthique professionnelle et à la législation actuellement en vigueur, prônant un accueil pour tous, et spécialement pour les publics défavorisés, censé constituer une des missions fondamentales des musées, il s'agit aussi d'attirer et de fidéliser un nouveau public, ce qui ouvre des perspectives et des niches de marché jusqu'à maintenant négligées ou sous-évaluées. Nous sommes peut-être influencés par les personnes déficientes visuelles que nous avons pu interviewer, mais il semblerait que ce public soit très friand de ce type d'activités culturelles.

De plus, comme il nous a été dit par les médiateurs rencontrés, le sujet de l'accessibilité est très en vogue, et cela depuis quelques années. Il est donc nécessaire de ne pas laisser tomber cette tendance et de continuer dans le développement et dans la mise en place de ce genre d'activités.

### 5.2 Travail préalable

Avant de se lancer dans la mise en place d'une activité de médiation, une réflexion doit être menée en amont. Il est conseillé de :

- Se tenir au courant de ce qui est proposé dans les autres musées. Des visites, des échanges et des rencontres entre médiateurs sont essentiels pour comprendre les spécificités de ces médiations destinées à un public déficient visuel.
- S'informer et se mettre à jour quant aux nouvelles technologies et aux approches innovantes pouvant améliorer, pour ce public spécifique, l'expérience de la visite et la compréhension des objets exposés.
- Prendre en compte les différents types de handicaps visuels, leurs spécificités et leurs différences. Faire ce distinguo est fondamental dans la préparation d'une activité de médiation bien conçue.
- Former le personnel du musée à l'accueil d'un public déficient visuel et le sensibiliser quant aux besoins spécifiques de ces personnes. Cela renforce également la volonté d'une politique d'inclusion dans le musée.
- Prévoir des facilitations tarifaires, notamment pour les personnes accompagnantes, peut encourager certains visiteurs (Gouvernement du Québec 2012).

Il est aussi important d'analyser les espaces architecturaux de l'institution. En effet, une bonne accessibilité physique garantit la sécurité et le bien-être des non- et malvoyants.

- Repenser l'accessibilité physique et architecturale des bâtiments. Il n'est pas forcément nécessaire de dépenser des sommes colossales pour cela. Nous pensons notamment à des parcours guidés en relief au sol, à l'élimination des obstacles, des barrières et des dangers potentiels, comme les variations de niveau du sol.

- Réfléchir à un éclairage compatible avec les handicaps visuels. Celui-ci ne devrait pas dénaturer l'œuvre mais, au contraire, faciliter sa compréhension. Les contrastes trop forts sont à proscrire en raison de leur caractère éblouissant.
- Penser à mettre en place une signalétique accessible aux malvoyants (Gouvernement du Québec 2012) est aussi une piste à explorer. Sachant que le braille reste un système d'écriture peu connu par ce public, il est important de le coupler à un texte bien lisible (par exemple, employer des grands caractères et une police sans empattement).
- Destiner une partie du budget de la médiation aux activités conçues pour des publics touchés par les handicaps et éventuellement trouver un sponsor ou un mécène soutenant économiquement cette activité.

### 5.3 Création de partenariats

Suite à cette première réflexion visant à mettre en place les conditions nécessaires pour se lancer dans une médiation pour un public non ou malvoyant, il est intéressant de penser à créer des partenariats et à collaborer avec les publics directement intéressés.

- Renforcer les liens avec les associations d'aide aux aveugles. Une étroite collaboration avec ces associations réduit la marge d'erreur dans la mise en place d'une médiation. Ceci permet aussi au musée de rentrer en contact avec des handicapés de la vue.
- Avoir régulièrement recours aux conseils d'un petit groupe formé par des personnes ayant différents handicaps de la vue : cette synergie permet de recueillir leurs besoins et de bénéficier de leur avis tout au long du processus de préparation de l'activité de médiation.

### 5.4 Médiation

En ce qui concerne la médiation elle-même, il est à vrai dire difficile de fournir une liste d'éléments incontournables car chaque médiation est unique. Elle est pensée pour une œuvre et un espace particuliers ainsi que pour un public cible. Cela dit, il est indéniable que :

- Les médiations humaines semblent très appréciées. Pour que celles-ci puissent transmettre des émotions, il faut notamment bien préparer le discours et sa théâtralisation.
- La médiation est indissociable de l'espace physique du musée. Il est nécessaire qu'elle se déroule dans les espaces du musée : une manière de plus d'éviter de stigmatiser ce public.
- Les stimulations multisensorielles arrivent à transmettre davantage d'informations et d'éléments factuels et émotionnels que si on ne stimulait qu'un seul sens à la fois.
- Utiliser des objets du quotidien ou facilement identifiables dans la nature peut faciliter la compréhension de l'œuvre. La mise en place d'une médiation ne représente pas nécessairement de gros investissements financiers. Nous pensons notamment aux exemples qui nous ont été donnés par le Musée d'art et d'histoire de Genève, où de

simples branches de sapin et de la mousse arrosée servent à transmettre l'image d'une forêt, ou encore l'emploi d'éventails de papier parfumés reconstituent en partie l'environnement olfactif de Versailles au XVII<sup>e</sup> siècle. Inventivité et imagination sont les maîtres-mots.

- Associer des maquettes 2D et 3D améliore la compréhension de la composition spatiale d'un tableau.
- Tester des outils de géolocalisation couplés à des audioguides pourrait rendre autonomes les handicapés de la vue désirant visiter un musée sans accompagnant. Cela serait un pas de plus vers une véritable accessibilité.

## **5.5 Promotion de la médiation**

Une fois la médiation prête, ces deux conseils nous paraissent pertinents pour assurer au musée une bonne participation du public à l'activité culturelle proposée :

- Diffuser la programmation muséale par le biais des associations est un bon moyen d'attirer le public concerné.
- Faire connaître aux autres publics l'existence de ce type de médiations et les inviter à y assister et à participer permettrait des échanges favorables parmi les visiteurs et améliorerait en même temps la mixité des publics, dans le but d'encourager l'inclusion.

Comme nous l'avons vu grâce à l'état de l'art et à travers les entretiens que nous avons menés, tous les musées, en dépit de leur taille et de leurs ressources, peuvent mettre en place ce type d'activités culturelles à destination d'un public non ou malvoyant car il existe des médiations pour toutes les bourses et à la portée de tout le monde. À notre avis, le chemin entrepris jusqu'à maintenant semble montrer une volonté de la part de nombreux acteurs culturels d'améliorer leur accessibilité et d'intégrer un public défavorisé du point de vue de l'accès à la culture. Il faut donc continuer dans cette direction tout en n'oubliant pas l'importance et l'apport bénéfique que les technologies peuvent avoir dans la visite et dans la compréhension de l'œuvre.

## 6. CONCLUSION

Arrivés au terme de ce projet de recherche, nous pouvons tirer plusieurs enseignements : l'humain reste encore au centre d'une médiation réussie car, prépondérant par rapport à la technologie, il est plébiscité non seulement par les professionnels des musées, mais également par les handicapés de la vue. En effet, il est le canal privilégié permettant de faire le lien entre l'œuvre muséale et le déficient visuel et c'est ici qu'intervient un second élément qui a pris une place considérable durant la durée de ce projet : la restitution de l'émotion dans le processus de médiation. Celle-ci se fait principalement par la stimulation des cinq sens, qu'une machine ne peut pas encore générer. Il s'agit là d'une plus-value considérable que tous les visiteurs cherchent à ressentir par le biais du médiateur. Ensuite, nos divers entretiens ont permis de mettre en avant l'importance de différencier les types de handicaps. Il est évident qu'une personne malvoyante n'interagit pas de la même manière avec un objet muséal qu'une personne totalement aveugle. De même, l'approche doit être différente si le handicap est de naissance ou acquis, ce qui influence notablement le bagage visuel du visiteur.

Il convient ici d'indiquer les limites de notre travail. S'agissant d'une étude exploratoire, elle a pour objectif d'être un point d'appui à une étude plus approfondie. Ceci explique ainsi le manque de représentativité induit par uniquement deux entretiens réalisés auprès d'un musée et de ses visiteurs. Ces discussions nous ont certes apporté des éléments extrêmement précieux, mais il faut relever que nous avons privilégié des usagers présents dans les musées et déjà conquis, plutôt qu'un public très occasionnel, voire inexistant, ce qui nous aurait permis de mentionner ses raisons. De plus, les différents acteurs interrogés se connaissaient tous et faisaient donc partie d'un même binôme offre/demande dans la ville de Genève, ne favorisant ainsi ni le développement d'un esprit critique, ni une vue d'ensemble.

Les résultats de nos recherches s'adressent principalement aux musées et plus généralement à toute institution culturelle en leur permettant de mieux saisir les enjeux et les problématiques du monde du handicap visuel. Cela leur permettra également d'avoir un panel de ce qui se fait ailleurs et des manières d'accueillir ce public particulier. Les exemples que nous avons fournis vont dans ce sens et permettent aux médiateurs de s'en inspirer.

D'un point de vue sociologique, il est important de ne pas laisser tomber une partie de la population en obstruant l'accès à une œuvre. D'un point de vue économique, il s'agit plutôt d'un marché de niche et il est fort probable que les musées ne rentabilisent pas leurs dispositifs dans ce domaine. Cependant l'avantage se situe plutôt dans l'enrichissement dû à une mixité du public, ce qui améliore ainsi l'image d'un établissement capable d'accueillir tous les types de visiteurs. Cette vision de l'accueil peut ensuite être mise en avant par le musée.

Actuellement, les médiations multisensorielles sont majoritairement adaptées à ce public en particulier. Mais il n'est pas exclu que sous l'influence de certains musées désirant créer de nouvelles expériences et ainsi attirer des visiteurs supplémentaires, des médiations de ce type s'ouvrent à tout le monde. Il serait intéressant d'observer les réactions des personnes handicapées de la vue et de surveiller qu'elles ne ressentent pas un intérêt des musées à leurs égards qui soit noyé dans la masse. Car même si actuellement ces activités sont



accessibles aux voyants, ils sont relativement peu présents lors de ces événements, hormis peut-être les accompagnants.

Une question centrale reste cependant en suspens, à savoir la place que va prendre la technologie dans les futures médiations. Nous l'avons vu, l'humain reste, pour le moment encore, au cœur des activités muséales, la technologie n'étant là que pour faciliter le processus de médiation et augmenter l'autonomie du visiteur. Ainsi, pour que la technique concurrence et prenne le pas sur l'humain, elle devra elle aussi être capable de générer des émotions.

Sachant que les handicapés de la vue n'ont pas la possibilité d'avoir une première impression concernant une œuvre, c'est le rôle du médiateur de transmettre son propre ressenti, à partir de son vécu et de son histoire. Cela peut donc partiellement biaiser la compréhension d'une œuvre, car les perceptions de l'humain sont par définition personnelles et subjectives. Actuellement, aucune technologie ne permet ce remplacement et c'est ce qui avantage l'homme par rapport à la machine.

Que vont nous apporter les progrès de la technologie ces prochaines années, notamment au niveau de l'intelligence artificielle et sa capacité émotionnelle ? Dans cette idée, la technologie comble-t-elle un besoin ou, au contraire, en crée-t-elle un autre ? Sans entrer pour autant dans une vision « asimovienne », c'est une question qui mérite d'être posée, au vu de la rapidité de l'évolution technologique et de sa démocratisation économique et sociologique.

## 7. Bibliographie

### Définition du handicap visuel

EUROPEAN BLIND UNION, 2014. Facts, figures and definitions concerning blindness and sight loss. European Blind Union [en ligne]. Août 2014. [Consulté le 11 août 2015]. Disponible à l'adresse : <http://www.euroblind.org/resources/information/>

ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTÉ, 2012. Global Data on Visual Impairments 2010 [document PDF]. [Consulté le 11 août 2015]. Disponible à l'adresse : <http://www.who.int/blindness/GLOBALDATAFINALforweb.pdf?ua=1>

ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTÉ, 2014. Cécité et déficience visuelle : aide-mémoire n° 282. Organisation mondiale de la santé [en ligne]. Août 2014. [Consulté le 11 août 2015]. Disponible à l'adresse : <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs282/fr/>

Loi fédérale du 13 décembre 2002 sur l'élimination des inégalités frappant les personnes handicapées (Loi sur l'égalité pour les handicapés, LHand ; RS 151.3). Art. 2 al. 1. Les autorités fédérales de la Confédération suisse [en ligne]. 13 décembre 2002. Mise à jour le 1er décembre 2013. [Consulté le 26 mai 2015]. Disponible à l'adresse : <https://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/20002658/>

UNION CENTRALE SUISSE POUR LE BIEN DES AVEUGLES [S. d]. Dix questions et dix réponses sur la malvoyance et la cécité. Union centrale suisse pour le bien des aveugles [en ligne]. [S.n]. Dernière mise à jour 11 août 2015. [Consulté le 11 août 2015]. Disponible à l'adresse : <http://www.szb.ch/fr/science/questions-souvent-posees/dix-questions-et-dix-reponses-sur-la-malvoyance-et-la-cecite.html>

UNION CENTRALE SUISSE POUR LE BIEN DES AVEUGLES, [S. d]. Petite bibliothèque pour des termes spécifiques de la cécité et la malvoyance. Union centrale suisse pour le bien des aveugles [en ligne]. [S.n]. Dernière mise à jour 11 août 2015. [Consulté le 11 août 2015]. Disponible à l'adresse : <http://www.szb.ch/fr/science/questions-souvent-posees/petite-bibliotheque-pour-des-termes-specifiques-de-la-cecite-et-la-malvoyance.html>

UNION CENTRALE SUISSE POUR LE BIEN DES AVEUGLES, [S. d]. Accès à l'information dans un monde visuel. Union centrale suisse pour le bien des aveugles [en ligne]. [S.n]. Dernière mise à jour 11 août 2015. [Consulté le 11 août 2015]. Disponible à l'adresse : <http://www.szb.ch/fr/science/questions-souvent-posees/acces-a-linformation-dans-un-monde-visuel.html>

### Lois, normes, droits et codes d'éthique

ICOM, 2006. *Code de déontologie de l'ICOM pour les musées* [en ligne]. Paris : Conseil international des musées (ICOM). [Consulté le 26 mai 2015]. Disponible à l'adresse : [http://icom.museum/fileadmin/user\\_upload/pdf/Codes/code\\_ethics2013\\_fr.pdf](http://icom.museum/fileadmin/user_upload/pdf/Codes/code_ethics2013_fr.pdf)

Loi fédérale du 9 octobre 1992 sur le droit d'auteur et les droits voisins (Loi sur le droit d'auteur, LDA ; RS 231.1). *Les autorités fédérales de la Confédération suisse* [en ligne]. 9 octobre 1992. Mise à jour le 1<sup>er</sup> janvier 2011. [Consulté le 26 mai 2015]. Disponible à l'adresse : <https://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/19920251/>

Constitution fédérale de la Confédération suisse du 18 avril 1999 (RS 101). *Les autorités fédérales de la Confédération suisse* [en ligne]. 18 avril 1999. Mise à jour le 18 mai 2014. [Consulté le 26 mai 2015]. Disponible à l'adresse : <https://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/19995395/index.html>

Loi sur l'intégration des personnes handicapées (LIPH ; K 1 36). (chap. 1, art. 1). *Le Grand Conseil de la République et Canton de Genève* [en ligne]. 16 mai 2003. [Consulté le 30 août 2015]. Disponible à l'adresse : [http://www.ge.ch/legislation/rsg/f/s/rsg\\_k1\\_36.html](http://www.ge.ch/legislation/rsg/f/s/rsg_k1_36.html)

Loi fédérale du 13 décembre 2002 sur l'élimination des inégalités frappant les personnes handicapées (Loi sur l'égalité pour les handicapés, LHand ; RS 151.3). Les autorités fédérales de la Confédération suisse [en ligne]. 13 décembre 2002. Mise à jour le 1er décembre 2013. [Consulté le 26 mai 2015]. Disponible à l'adresse : <https://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/20002658/>

Convention relative aux droits des personnes handicapées entrée en vigueur pour la Suisse le 15 mai 2014 (RS 0.109). *Les autorités fédérales de la Confédération suisse* [en ligne]. 15 mai 2014. Mise à jour le 9 septembre 2014. [Consulté le 26 mai 2015]. Disponible à l'adresse : <https://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/20122488/index.html#fn1>

MAC, 2015. Working Document of Best Practices : Tips for Making All Visitors Feel Welcome. *Museum Access Consortium* [en ligne]. Mise à jour le 17 avril 2015. [Consulté le 26 mai 2015]. Disponible à l'adresse : <http://museumaccessconsortium.org/resource/inclusionary-best-practices-tips-for-making-all-visitors-feel-welcome/>

MAC, 2015. Guidelines for Accessible Presentations. *Museum Access Consortium* [en ligne]. Mise à jour le 25 janvier 2015. [Consulté le 26 mai 2015]. Disponible à l'adresse : <http://museumaccessconsortium.org/resource/guidelines-accessible-presentations/>

### **Médiation : généralités**

CANDLIN, Fiona, 2003. Blindness, art and exclusion in museums and galleries. *The International Journal of Art and Design* [en ligne]. Vol 22, no 1, pp. 100-110. [Consulté le 2 juin 2015]. Disponible à l'adresse : <http://eprints.bbk.ac.uk/id/eprint/745>

CHAUVEY, Valérie, 2010. Le texte au musée pour les visiteurs non-voyants : comment aborder les choix de contenus et de formes ? *La Lettre de l'OCIM* [en ligne]. Novembre-décembre 2010. No 132, pp. 40-47. [Consulté le 2 juin 2015]. Disponible à l'adresse : <http://ocim.revues.org/391>

DE COSTER, Karin et LOOTS, Gerrit, 2004. Somewhere in between touch and vision : in search of a meaningful art education for blind individuals. *International Journal of Art & Design Education* [en ligne]. Octobre 2004. Vol. 23, no 3, pp. 326-334. [Consulté le 2 juin 2015]. Disponible à l'adresse : <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1476-8070.2004.00411.x/epdf> [accès par abonnement]

DONNARUMMA, Valeria, 2010. *L'accessibilité des musées d'art aux handicapés de la vue : une question de médiation*. Neuchâtel : Université de Neuchâtel. Mémoire de Master.

LEPORINI, Barbara, PATERNO, Fabio, RICCI, Giulia et SANTORO, Carmen, 2007. A multimodal mobile museum guide for all. In : *Mobile interaction with the real world (MIRW), Singapour, septembre 2007* [en ligne]. Pp. 21-25. [Consulté le 2 juin 2015]. Disponible à l'adresse : [http://www.researchgate.net/publication/228352179\\_Mobile\\_Interaction\\_with\\_the\\_Real\\_World\\_%28MIRW\\_2007%29](http://www.researchgate.net/publication/228352179_Mobile_Interaction_with_the_Real_World_%28MIRW_2007%29)

PARÉE, Kimberley, 2006. *Voir sans les yeux : la guidance muséale pour déficients visuels* [en ligne]. Louvain-la-Neuve : Université catholique de Louvain-la-Neuve. Mémoire de Diplôme. [Consulté le 2 juin 2015]. Disponible à l'adresse : [www.thesis.net/yeux/yeux.htm](http://www.thesis.net/yeux/yeux.htm)

VOM LEHN, Dirk, 2010. Discovering 'experience-ables' : socially including visually impaired people in art museums. *Journal of Marketing Management* [en ligne]. Juillet 2010. Vol. 26, no 7-8, pp. 749-769. [Consulté le 2 juin 2015]. Disponible à l'adresse : <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=4&sid=6cb6b5de-5a8d-41fe-b56c-d77aca14f5ee%40sessionmgr114&hid=101> [accès par abonnement]

## L'éducation à l'art comme travail préalable à la visite muséale

COPELAND, Betty, 1984. Mainstreaming Art for the Handicapped Child : Resources for Teacher Preparation. *Art Education*. Novembre 1984. Vol. 37, no 6, pp. 22-29.

DERBY, John, 2009. *Art Education and Disability Studies Perspectives on Mental Illness Discourses* [en ligne]. Columbus : The Ohio State University, Thèse. [Consulté le 31 mai 2015]. Disponible à l'adresse : [https://etd.ohiolink.edu/!etd.send\\_file?accession=osu1250311625&disposition=inline](https://etd.ohiolink.edu/!etd.send_file?accession=osu1250311625&disposition=inline) [accès par abonnement]

DERBY, John, 2012. Art education and disability studies. *Disability Studies Quarterly* [en ligne]. Vol. 32, no 1. [Consulté le 2 juin 2015]. Disponible à l'adresse : <http://dsq-sds.org/article/view/3027/3054>

PAZIENZA, Jennifer, 1984. Mainstreaming in Art Education : A Case of the Blind Leading the Blind. *Art Education*. Novembre 1984. Vol. 37, no 6, pp. 20-22.

## Formation et sensibilisation des professionnels dans les musées

CACHIA, Amanda, 2014. Disability, Curating, and the Educational Turn : The Contemporary Condition of Access in the Museum. *Oncurating.org* [en ligne]. Décembre 2014. No 24 [Consulté le 03 juin 2015]. Disponible à l'adresse : <http://oncurating.org/index.php/issue-24-reader/disability-curating-and-the-educational-turn-the-contemporary-condition-of-access-in-the-museum.html#.VXRgC-fTtFU>

KUSAYAMA, Kozue, 2005. Access to museums for visually challenged people in Japan. *International Congress Series*. No 1282, pp. 877-880.

LEVENT, Nina, REICH, Christine, 2012. How can my museum help visitors with vision loss ? *AAM's Museum Magazine* [en ligne]. Juillet-août 2012. Pp 21-22. [Consulté le 05 juin 2015]. Disponible à l'adresse : <http://www.artbeyondsight.org/mei/wp-content/uploads/museum-article-pp-2.pdf>

SALINAS, Leticia Isabel, 2013. *Welcoming audiences with visual impairments to the art museum : a study of the Meadows Museum of Art's INSights and OUTlooks program*. [en ligne]. Austin : University of Texas. Mémoire de Master. [Consulté le 07 juin 2015]. Disponible à l'adresse : <http://repositories.lib.utexas.edu/handle/2152/21298>

## Outils et technologies de médiation : généralités

COBER, Rebecca, AU, Olive, et SON, Jay Jungik, 2012. Using a participatory approach to design a technology-enhanced museum tour for visitors who are blind. In : *Proceedings of the 2012 iConference*. ACM. Pp. 592-594. [Consulté le 2 juin 2015]. Disponible à l'adresse : <http://designwithjay.com/projects/Cober%20et%20al%20-%20Using%20a%20Participatory%20Approach%20to%20Design%20a%20Technology-%20Enhanced%20Museum%20Tour%20for%20Visitors%20Who%20Are%20Blind.pdf>

CORRADI, Fabrizio, FEDERICI, Stefano, MELE, Maria Laura, et al., 2011. No OBstacle to Emotion (NOBE) : an assistive technology for a multi-sensory experience of visual art. In : GELDERBLOM, G.J. et al. (Eds.). *Everyday Technology for Independence and Care*. IOS Press. [Consulté le 2 juin 2015]. Disponible à l'adresse : [http://www.researchgate.net/profile/Stefano\\_Federici2/publication/228078930\\_No\\_OBstacle\\_to\\_Emotion\\_\(NOBE\)\\_an\\_assistive\\_technology\\_for\\_a\\_multi-sensory\\_experience\\_of\\_visual\\_art/links/00b7d5159a53d689f7000000.pdf](http://www.researchgate.net/profile/Stefano_Federici2/publication/228078930_No_OBstacle_to_Emotion_(NOBE)_an_assistive_technology_for_a_multi-sensory_experience_of_visual_art/links/00b7d5159a53d689f7000000.pdf)

GARRIDO, Pilar Castro, RUIZ, Irene Luque, et GÓMEZ-NIETO, Miguel Ángel, 2012. Support for visually impaired through mobile and NFC technology. In : *IT Revolutions*. Berlin Heidelberg : Springer, pp. 116-126. [Consulté le 2 juin 2015]. Disponible à l'adresse :

[https://books.google.ch/books?id=ET66BQAAQBAJ&pg=PA116&lpg=PA116&dq=GARRIDO,+Pilar+Castro,+RUIZ,+Irene+Luque,+et+G%C3%93MEZ-NIETO,+Miguel+%C3%81ngel,+2012.+Support+for+visually+impaired+through+mobile+and+NFC+technology.+In+:+IT+Revolutions.+Berlin+Heidelberg:+Springer,+pp.+116-126.&source=bl&ots=qv77ija6a&sig=0KVriea6bKDQrS7vsVO\\_uVDA23A&hl=en&sa=X&ei=gSh0Vee3G6PC7gai toDYDg&ved=0CCQQ6AEwAQ#v=onepage&q=GARRIDO%2C%20Pilar%2C%20RUIZ%2C%20Irene%20Luque%2C%20et%20G%C3%93MEZ-NIETO%2C%20Miguel%20%C3%81ngel%2C%202012.%20Support%20for%20visually%20impaired%20through%20mobile%20and%20NFC%20technology.%20In%20%3A%20IT%20Revolutions.%20Berlin%20Heidelberg%3A%20Springer%2C%20pp.%20116-126.&f=false](https://books.google.ch/books?id=ET66BQAAQBAJ&pg=PA116&lpg=PA116&dq=GARRIDO,+Pilar+Castro,+RUIZ,+Irene+Luque,+et+G%C3%93MEZ-NIETO,+Miguel+%C3%81ngel,+2012.+Support+for+visually+impaired+through+mobile+and+NFC+technology.+In+:+IT+Revolutions.+Berlin+Heidelberg:+Springer,+pp.+116-126.&source=bl&ots=qv77ija6a&sig=0KVriea6bKDQrS7vsVO_uVDA23A&hl=en&sa=X&ei=gSh0Vee3G6PC7gai toDYDg&ved=0CCQQ6AEwAQ#v=onepage&q=GARRIDO%2C%20Pilar%2C%20RUIZ%2C%20Irene%20Luque%2C%20et%20G%C3%93MEZ-NIETO%2C%20Miguel%20%C3%81ngel%2C%202012.%20Support%20for%20visually%20impaired%20through%20mobile%20and%20NFC%20technology.%20In%20%3A%20IT%20Revolutions.%20Berlin%20Heidelberg%3A%20Springer%2C%20pp.%20116-126.&f=false)

GHIANI, Giuseppe, LEPORINI, Barbara et PATERNO, Fabio, 2009. Vibrotactile feedback to aid blind users of mobile guides. *Journal of Visual Languages & Computing*. Vol. 20, no 5, pp. 305-317. [Consulté le 2 juin 2015]. Disponible à l'adresse : [http://ac.els-cdn.com/S1045926X0900055X/1-s2.0-S1045926X0900055X-main.pdf?\\_tid=ccdecda6-0922-11e5-a450-00000aabb0f01&acdnat=1433248257\\_80d291de8392ae75b1f3d65b0fb80c35](http://ac.els-cdn.com/S1045926X0900055X/1-s2.0-S1045926X0900055X-main.pdf?_tid=ccdecda6-0922-11e5-a450-00000aabb0f01&acdnat=1433248257_80d291de8392ae75b1f3d65b0fb80c35) [accès par abonnement]

HERSH, Marion et JOHNSON, Michael A., 2010. *Assistive technology for visually impaired and blind people*. Springer Science & Business Media. [Consulté le 2 juin 2015]. Disponible à l'adresse : [https://books.google.ch/books?hl=en&lr=&id=HIBPnRAhh-gC&oi=fnd&pg=PR5&dq=HERSH,+Marion+et+JOHNSON,+Michael+A.+Assistive+technology+for+visually+impaired+and+blind+people.+Springer+Science+%26+Business+Media,+2010.&ots=0BD3ljVCzF&sig=\\_u5VrTQHVGacVZh66oXq82rk78M#v=onepage&q&f=false](https://books.google.ch/books?hl=en&lr=&id=HIBPnRAhh-gC&oi=fnd&pg=PR5&dq=HERSH,+Marion+et+JOHNSON,+Michael+A.+Assistive+technology+for+visually+impaired+and+blind+people.+Springer+Science+%26+Business+Media,+2010.&ots=0BD3ljVCzF&sig=_u5VrTQHVGacVZh66oXq82rk78M#v=onepage&q&f=false)

KRAUSE, Nicola L., 2004. *A toolkit for interactive exhibitions for the partially sighted and blind*. PhD dissertation, UCL (University College London). [Consulté le 2 juin 2015]. Disponible à l'adresse : [http://eprints.ucl.ac.uk/270/1/Dissertation\\_NicolaKrause.pdf](http://eprints.ucl.ac.uk/270/1/Dissertation_NicolaKrause.pdf)

MORENO, Lourdes, GÁLVEZ, Ma Carmen, RUIZ, Belén, et al., 2008. Inclusion of accessibility requirements in the design of electronic guides for museums. In : *Computer Helping People with Special Needs*. Berlin Heidelberg : Springer, pp. 1101-1108. [Consulté le 2 juin 2015]. Disponible à l'adresse : [http://www.researchgate.net/profile/Lourdes\\_Moreno/publication/221009876\\_Inclusion\\_of\\_Accessibility\\_Requirements\\_in\\_the\\_Design\\_of\\_Electronic\\_Guides\\_for\\_Museums/links/00b495215e79ea8f3b000000.pdf](http://www.researchgate.net/profile/Lourdes_Moreno/publication/221009876_Inclusion_of_Accessibility_Requirements_in_the_Design_of_Electronic_Guides_for_Museums/links/00b495215e79ea8f3b000000.pdf)

POWER, Christopher et JÜRGENSEN, Helmut, 2010. Accessible presentation of information for people with visual disabilities. *Universal Access in the Information Society*. Juin 2010. Vol. 9, no 2, pp. 97-119. [Consulté le 2 juin 2015]. Disponible à l'adresse : <http://download.springer.com/static/pdf/873/art%253A10.1007%252Fs10209-009-0164-1.pdf?originUrl=http%3A%2F%2Flink.springer.com%2Farticle%2F10.1007%2Fs10209-009-0164-1&token2=exp=1433672623~acl=%2Fstatic%2Fpdf%2F873%2Fart%25253A10.1007%25252Fs10209-009-0164-1.pdf%3ForiginUrl%3Dhttp%253A%252F%252Flink.springer.com%252Farticle%252F10.1007%252Fs10209-009-0164-1~hmac=5612ce6591ac4c310a2862baaf080b4a6396dcbd855c5b67b3fb2199b03c0be9> [accès par abonnement]

WU, Faye, SELVADURAI, Chindhuri, SMITHWICK, Quinn, et al., 2012. The Seeing Machine Camera : An Artistic Tool for the Visually Challenged Conceived by a Visually Challenged Artist. *Leonardo*. Vol. 45, no 2, pp. 141-147.

## Outils et technologies de médiation relatifs au toucher

FRISOLI, Antonio, JANSSON, Gunnar, BERGAMASCO, Massimo, et al., 2005. Evaluation of the pure-form haptic displays used for exploration of works of art at museums. In : *World haptics conference, Pisa, March 2005*. Pp. 18-20. [Consulté le 30 mai 2015]. Disponible à l'adresse : <http://www.google.ch/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CB8QFjAA&url=>



<http%3A%2F%2Fwww.enactivenetwork.org%2Fdownload.php%3Fid%3D117&ei=bNppVbfjMsPvUqqYgJ&usq=AFQjCNHezM9gJIMXWkOpi1hnZTcyycGdKg&sig2=krDFzqf3N71y9STOMCafUA&bvm=bv.94455598,d.d24>

BREWSTER, Stephen, 2001. The impact of haptic 'touching' technology on cultural applications. In : *Proceedings of EVA*. 2001. Pp. 1-14. Disponible à l'adresse : <http://core.ac.uk/download/pdf/1393810.pdf>

BELLINI, Andrea, 2000. *Toccare l'arte : L'educazione estetica di ipovedenti e non vedenti*. Rome : Armando. Disponible à l'adresse : [https://books.google.ch/books?hl=it&lr=&id=7zIOvm28Tp0C&oi=fnd&pg=PA7&ots=gsp3zi5jnp&sig=6AyJZoradb8XtNVRcjIB3wPVDB4&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.ch/books?hl=it&lr=&id=7zIOvm28Tp0C&oi=fnd&pg=PA7&ots=gsp3zi5jnp&sig=6AyJZoradb8XtNVRcjIB3wPVDB4&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)

CANDLIN, Fiona, 2006. The dubious inheritance of touch : Art history and museum access. *Journal of Visual Culture*. Vol. 5, no 2, pp. 137-154. [consulté le 30 mai 2015]. Disponible à l'adresse : <http://vcu.sagepub.com/content/5/2/137.short>

HATWELL, Yvette, STRERI, Arlette et GENTAZ, Edouard, 2003. *Touching for knowing : cognitive psychology of haptic manual perception*. Amsterdam ; Philadelphia : John Benjamins Publishing.

HATWELL, Yvette et MARTINEZ-SARROCHI, Françoise, 2003. The tactile reading of maps and drawings and the access of blind people to works of arts. In : HATWELL, Yvette, STRERI, Arlette et GENTAZ, Edouard, 2003. *Touching for knowing : cognitive psychology of haptic manual perception*. Amsterdam ; Philadelphia : John Benjamins Publishing. Pp. 255-274.

JANSSON, Gunnar, BERGAMASCO, Massimo, et FRISOLI, Antonio, 2003. A new option for the visually impaired to experience 3D art at museums : Manual exploration of virtual copies. *Visual Impairment Research*. Vol. 5, no 1, pp. 1-12. [Consulté le 30 mai 2015]. Disponible à l'adresse : <http://informahealthcare.com/doi/abs/10.1076/vimr.5.1.1.15973>

JULES, Caroline, 2010. Le son à portée de mains. La Lettre de l'OCIM [en ligne]. Juillet-août 2010. No 130, pp. 5-11. [Consulté le 13 août 2015]. Disponible à l'adresse : <http://ocim.revues.org/125>

KRIVEC, Tjasa, MUCK, Tadeja, GERMADNIK, Rolanda Fugger, et al., 2014. Adapting Artworks for People Who Are Blind or Visually Impaired Using Raised Printing. *Journal of Visual Impairment & Blindness*. Vol. 108, no 1, pp. 68. [Consulté le 30 mai 2015]. Disponible à l'adresse : <https://www.questia.com/library/journal/1G1-361848976/adapting-artworks-for-people-who-are-blind-or-visually> [accès par abonnement]

LOSCOS, Céline, TECCHIA, Franco, FRISOLI, Antonio, et al., 2004. The Museum of Pure Form : touching real statues in an immersive virtual museum. In : VAST. Pp. 271-279. [Consulté le 30 mai 2015]. Disponible à l'adresse : <http://ima.udg.edu/~closcos/Publications/VASTpureform.pdf>

UDO, John Patrick et FELS, D. I., 2010. Enhancing the entertainment experience of blind and low-vision theatregoers through touch tours. *Disability & Society*. Vol. 25, no 2, pp. 231-240. [Consulté le 30 mai 2015]. Disponible à l'adresse : <http://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/09687590903537497> [accès par abonnement]

## **Outils et technologies de médiation relatifs à l'ouïe**

AL-KHALIFA, Hend S., 2008. *Utilizing QR code and mobile phones for blinds and visually impaired people*. Springer Berlin Heidelberg. [Consulté le 30 mai 2015]. Disponible à l'adresse : [http://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-540-70540-6\\_159](http://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-540-70540-6_159) [accès par abonnement]

BARTOLOMÉ, Ana Isabel Hernández et CEBRERA, Gustavo Mendiluce, 2009. How can images be translated ? Audio description, a challenging audiovisual and social gap-filler. *Hermeneus : Revista de la Facultad de Traducción e Interpretación de Soria*. No 11, pp. 161-186. [Consulté le 30 mai 2015]. Disponible à l'adresse : <https://scholar.google.ch/scholar?hl=fr&q=How+can+images+be+translated%3F+Audio+des+cription%2C+a+challenging+audiovisual+and+social+gap-filler&btnG=&lr=>

SNYDER, Joel, 2005. Audio description : The visual made verbal. In : *International Congress Series*. Elsevier. Pp. 935-939. [Consulté le 30 mai 2015]. Disponible à l'adresse : <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0531513105009817> [accès par abonnement]

WALKER, Bruce N., KIM, Jonathan, PENDSE, Anandi, et al., 2007. Musical soundscapes for an accessible aquarium : Bringing dynamic exhibits to the visually impaired. In : *Proceedings of the International Computer Music Conference (ICMC 2007), Copenhagen, Denmark*. [Consulté le 30 mai 2015]. Disponible à l'adresse : <http://sonify.psych.gatech.edu/publications/pdfs/2007ICMC-WalkerKimPendse.pdf>

### **Outils et technologies de médiation relatifs à l'odorat et au goût**

MIGUET, Danièle, 1998. Autour de la sensorialité dans les musées. Publics et musées [en ligne]. Vol. 13, no 1, pp. 177-182. [Consulté le 14 août 2015]. Disponible à l'adresse : [http://www.persee.fr/web/revues/home/prescript/article/pumus\\_1164-5385\\_1998\\_num\\_13\\_1\\_1313](http://www.persee.fr/web/revues/home/prescript/article/pumus_1164-5385_1998_num_13_1_1313)

### **Orientation spatiale**

AFONSO, Amandine, DENIS, Michel, KATZ, Brian F. G. et PICINALI, Lorenzo, 2014. Exploration of architectural spaces by blind people using auditory virtual reality for the construction of spatial knowledge. *International Journal of Human-Computer Studies* [en ligne]. Avril 2014. Vol. 72, no 4, pp. 393-407. [Consulté le 2 juin 2015]. Disponible à l'adresse : [http://ac.els-cdn.com/S1071581913002036/1-s2.0-S1071581913002036-main.pdf?\\_tid=495972cc-0924-11e5-986d-00000aabb0f27&acdnat=1433248895\\_b0b43dbef5ce0145f39c8b6f5b325e28](http://ac.els-cdn.com/S1071581913002036/1-s2.0-S1071581913002036-main.pdf?_tid=495972cc-0924-11e5-986d-00000aabb0f27&acdnat=1433248895_b0b43dbef5ce0145f39c8b6f5b325e28) [accès par abonnement]

CARDOSO MARTINS, Anderson, DE BORBA CAMPOS, Marcia, ESPINOZA, Matías, SÁNCHEZ, Jaime et SCHNEIDER SANTANA, Régis, 2014. Mobile Navigation through a Science Museum for Users Who Are Blind. In : *Universal Access in Human-Computer Interaction. Part 3 : Aging and Assistive Environments. 8th International Conference, Heraklion, Grèce, 22-27 juin 2014*. ISBN 978-3-319-07445-0

GHIANI, Giuseppe, LEPORINI, Barbara et PATERNÒ, Fabio, 2008a. Supporting orientation for blind people using museum guides. In : *CHI 2008 extended abstracts on Human factors in computing systems, Florence, 5-10 avril 2008*. Pp. 3417-3422. [Consulté le 2 juin 2015]. Disponible à l'adresse : <http://giove.isti.cnr.it/attachments/publications/2008-A2-013.pdf>

GHIANI, Giuseppe, LEPORINI, Barbara et PATERNÒ, Fabio, 2008b. Vibrotactile feedback as an orientation aid for blind users of mobile guides. In : *Proceedings of the 10th international conference on human-computer interaction with mobile devices and services, Amsterdam, 2-5 septembre 2008*. Pp. 431-434. [Consulté le 2 juin 2015]. Disponible à l'adresse : <http://giove.isti.cnr.it/attachments/publications/2008-A2-048.pdf>

GIUSTI, Ellen, LANDAU, Steven, NAGHSHINEH, Koorosh et WIENER, William, 2005. Creating accessible science museums with user-activated environmental audio beacons (Ping !). *Assistive Technology : The Official Journal of RESNA*. Vol. 17, no 2, pp. 133-143. [Consulté le 2 juin 2015]. Disponible à l'adresse : <http://www.touchgraphics.com/publications/resna-paper.pdf>

HABEL, Christopher, KERZEL, Matthias et LOHMANN, Kris, 2010. Verbal assistance in tactile-map explorations : a case for visual representations and reasoning. In : KUNDA, Maithilee et MCGREGGOR, Keith (éd.). *Papers from the 2010 AAAI Workshop on Visual Representations and Reasoning, Atlanta, GA, USA, 11-12 juillet 2010* [en ligne]. Menlo Park, California : The AAAI Press, pp. 34-41. [Consulté le 2 juin 2015]. Disponible à l'adresse : <http://aaai.org/ocs/index.php/WS/AAAIW10/paper/view/2002>

KENNEDY, John M., 1993. *Drawing and the blind : pictures to touch*. New Haven ; London : Yale University Press. ISBN 0300054904

## Restitution de l'émotion

ALELIS, Genevieve, BOBROWICZ, Ania et ANG, Chee Siang, 2013. Exhibiting Emotion : Capturing Visitors' Emotional Responses to Museum Artefacts. In : *Design, User Experience, and Usability. User Experience in Novel Technological Environments*. Berlin Heidelberg : Springer, pp. 429-438. [Consulté le 13 juin 2015]. Disponible à l'adresse : [http://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-642-39238-2\\_47](http://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-642-39238-2_47) (Abstract)

BELAËN, Florence, 2005. L'immersion dans les musées de science : Médiation ou séduction ? *Culture & Musées* [en ligne]. Vol. 5, no 1, pp. 91-110. [Consulté le 14 août 2015]. Disponible à l'adresse : [http://www.persee.fr/web/revues/home/prescript/article/pumus\\_1766-2923\\_2005\\_num\\_5\\_1\\_1215](http://www.persee.fr/web/revues/home/prescript/article/pumus_1766-2923_2005_num_5_1_1215)

HAYHOE, Simon, 2013. Expanding Our Vision of Museum Education and Perception : An Analysis of Three Case Studies of Independent Blind Arts Learners. *Harvard Educational Review*. Vol. 83, no 1, pp. 67-86. [Consulté le 13 juin 2015]. Disponible à l'adresse : <http://hepgjournals.org/doi/abs/10.17763/haer.83.1.48170l3472530554> (Abstract)

SANDER, David et VARONE, Carole, 2011. L'émotion a sa place dans toutes les expositions. *La Lettre de l'OCIM* [en ligne]. Mars-avril 2011, no 134, pp. 22-28. [Consulté le 12 août 2015]. Disponible à l'adresse : <http://ocim.revues.org/840>

## Exemples en Suisse

ETH ZÜRICH, 2012. Fossil art : Experience prehistoric traces of life. *ETH Zürich* [en ligne]. [Consulté le 18 août 2015]. Disponible à l'adresse : <http://www.focusterra.ethz.ch/en/special-exhibitions/archive/fossil-art-en.html>

FIASSON, Alix, 2013. Voir l'art sans le regard. *Musées d'art et d'histoire de Genève : le blog du plus grand musée encyclopédique suisse* [en ligne]. 15 février 2013. [Consulté le 18 août 2015]. Disponible à l'adresse : <http://blog.mahgeneve.ch/voir-l-art-sans-le-regard/>

FORUM HANDICAP VISUEL, 2015. Exposition temporaire tactile au Musée Ariana (GE). *Forum handicap visuel* [en ligne]. 29 juillet 2015. [Consulté le 18 août 2015]. Disponible à l'adresse : <http://forumhandicapvisuel.ch/exposition-temporaire-tactile-au-musee-ariana-ge/>

GRILLET, Maud, 2011. Un Véronèse tactile – innovation technique et accessibilité se conjuguent au MAH. *Genava : revue des musées d'art et d'histoire de Genève* [en ligne]. P. 66. [Consulté le 13 novembre 2015]. Disponible à l'adresse : <http://doc.rero.ch/record/30740/files/GENAVALIX.pdf>

ITHURBIDE, Quitterie, [s.d.]. Peintures 3D pour non-voyants. *Quitterie Ithurbide* [en ligne]. [Consulté le 7 novembre 2015]. Disponible à l'adresse : <http://www.ithurbide.fr/home/sommaire/peintures-3d-pour-non-voyants>

MATTHEY, David, 2014. Danser pour « ressentir » les attitudes des statues antiques. *Musées d'art et d'histoire de Genève : le blog du plus grand musée encyclopédique suisse* [en ligne]. 12 février 2014. [Consulté le 18 août 2015]. Disponible à l'adresse : <http://blog.mahgeneve.ch/danser-pour-ressentir-les-attitudes-des-statues-antiques/>



MUSEE D'ART DU VALAIS, 2010. Dossier de presse : Toucher Voir. *Site officiel du canton du Valais* [en ligne]. [Consulté le 18 août 2015]. Disponible à l'adresse : [https://www.vs.ch/NavigData/DS\\_313/M24274/fr/01-DOSSIER\\_DE\\_PRESSE\\_FRA\\_-\\_TOUCHER\\_VOIR\\_-\\_MUSEE\\_D'ART\\_-\\_se\\_\(1\).pdf](https://www.vs.ch/NavigData/DS_313/M24274/fr/01-DOSSIER_DE_PRESSE_FRA_-_TOUCHER_VOIR_-_MUSEE_D'ART_-_se_(1).pdf)

MUSEE DE LA COMMUNICATION, [S. d]. Offres pour les aveugles et les malvoyants. Musée de la communication [en ligne]. [Consulté le 18 août 2015]. Disponible à l'adresse : <http://www.mfk.ch/fr/mediation/handicapes/aveugles-et-malvoyants/>

MUSEE OLYMPIQUE, 2015. Info-handicap. Le Musée olympique [en ligne]. [Consulté le 18 août 2015]. Disponible à l'adresse : <http://www.olympic.org/fr/musee/visiter/infos-pratiques/info-handicap>

PROCAP, [S. d]. Accessibilité [en ligne]. [Consulté le 18 août 2015]. Disponible à l'adresse : <http://www.zugangsmonitor.ch/>

STEVAN, Caroline, 2015. Des photographies à toucher. *Le Temps* [en ligne]. 25 septembre 2015. [Consulté le 25 septembre 2015]. Disponible à l'adresse : <http://www.letemps.ch/culture/2015/09/25/photographies-toucher>

VERMOT, Annick, 2011. *Musée et malvoyance, comment l'absence d'un sens peut rendre la vue à tout le monde* [en ligne]. Soleure : Fachhochschule Nordwestschweiz ; Sierre : Ecole cantonale d'art du Valais. Travail de diplôme. [Consulté le 18 août 2015]. Disponible à l'adresse : [https://www.google.ch/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=11&cad=rja&uact=8&ved=0CE4QFjAKahUKEwiV3-Kdj7LHAhXLSRoKHSwkAFw&url=http%3A%2F%2Fwww.ecav.ch%2Ffileadmin%2FMAS%2FTravaux%2520de%2520diplome%2Fresume\\_vermot\\_annick\\_190511.pdf&ei=FeDSVdWAAcuTaazIlgOAF&usq=AFQjCNFpHivLIRgINUEP3wP3SimTFW2j4g&sig2=NEysBSVz62O6xveMvb2GBQ&bvm=bv.99804247,d.d2s](https://www.google.ch/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=11&cad=rja&uact=8&ved=0CE4QFjAKahUKEwiV3-Kdj7LHAhXLSRoKHSwkAFw&url=http%3A%2F%2Fwww.ecav.ch%2Ffileadmin%2FMAS%2FTravaux%2520de%2520diplome%2Fresume_vermot_annick_190511.pdf&ei=FeDSVdWAAcuTaazIlgOAF&usq=AFQjCNFpHivLIRgINUEP3wP3SimTFW2j4g&sig2=NEysBSVz62O6xveMvb2GBQ&bvm=bv.99804247,d.d2s) (Abstract)

## Exemples dans le monde

BELvue sans les yeux : parcours pour les visiteurs aveugles et malvoyants, 2012. Conseil bruxellois des musées [en ligne]. [Consulté le 25 juillet 2015]. Disponible à l'adresse : <http://www.brusselsmuseums.be/fr/activ.php?id=531>

COUTY, Annabelle, 2015. Quelles médiations dans les musées pour les déficients visuels ? *Du Lien par l'Art* [en ligne]. 13 mars 2015. [Consulté le 25 juillet 2015]. Disponible à l'adresse : <http://www.dulienparlart.fr/2015/03/quelles-mediations-dans-les-musees-pour-les-deficients-visuels.html>

Espagne : voir avec les mains au musée du Prado. [émission TV]. *Le mag* [en ligne]. 16 février 2015. [Consulté le 25 juillet 2015]. Disponible à l'adresse : <http://fr.euronews.com/2015/02/16/espagne-voir-avec-les-mains-au-musee-du-prado>

For Visitors Who Are Blind or Partially Sighted. *The Metropolitan Museum of Art* [en ligne]. 2015. [Consulté le 25 juillet 2015]. Disponible à l'adresse : <http://www.metmuseum.org/events/programs/programs-for-visitors-with-disabilities/visitors-who-are-blind-or-partially-sighted>

GINLEY, Barry, 2013. Museums : A Whole New World for Visually Impaired People. *Disability Studies Quarterly* [en ligne]. 2013. Vol. 33, no 3. [Consulté le 25 juillet 2015]. Disponible à l'adresse : <http://dsq-sds.org/article/view/3761/3276>

KWAN, Belinda, 2015. UNSIGHTED ≠ UNCITED : undoing the relations between visual art and vision. *Academia.edu* [en ligne]. 2015. [Consulté le 25 juillet 2015]. Disponible à l'adresse : [http://www.academia.edu/9685959/UNSIGHTED\\_UNCITED\\_undoing\\_the\\_relations\\_between\\_visual\\_art\\_and\\_vision](http://www.academia.edu/9685959/UNSIGHTED_UNCITED_undoing_the_relations_between_visual_art_and_vision)

MUSEUM FOR ALL, 2012. *Museum for all* [en ligne]. [Consulté le 25 juillet 2015]. Disponible à l'adresse : [www.museumforall.eu](http://www.museumforall.eu)

REIDMILLER, Lauri Lydy, 2003. *Art for the visually impaired and blind : A case study of one artist's solution* [en ligne]. Columbus : The Ohio State University. Thèse de doctorat. [Consulté le 25 juillet 2015]. Disponible à l'adresse : [https://etd.ohiolink.edu/!etd.send\\_file?accession=osu1054144608&disposition=inline](https://etd.ohiolink.edu/!etd.send_file?accession=osu1054144608&disposition=inline)

UNIONE ITALIANA DEI CIECHI E DEGLI IPOVEDENTI, [s.d.]. *Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti - ONLUS* [en ligne]. [Consulté le 25 juillet 2015]. Disponible à l'adresse : <https://www.uiciechi.it>

## **Méthodologie**

MORGAN, David L., KING, Jean A. et KRUEGER, Richard A., 1998. *Focus group kit*. Thousand Oaks : Sage Publ. 6 vol. ISBN 0761907602

UNIVERSITÉ DE LAUSANNE, CENTRE DE SOUTIEN À L'ENSEIGNEMENT, 2010. Méthodes de recueil de données pour l'évaluation d'un cursus d'études. *Unil.ch* [en ligne]. 15 février 2010. [Consulté le 7 octobre 2015]. Disponible à l'adresse : [http://www.unil.ch/files/live/sites/cse/files/shared/brochures/CSE\\_Guide\\_recueil\\_donnees\\_cursus\\_2011.pdf](http://www.unil.ch/files/live/sites/cse/files/shared/brochures/CSE_Guide_recueil_donnees_cursus_2011.pdf)

## **Recommandations**

GOUVERNEMENT DU QUEBEC – MINISTÈRE DE LA CULTURE, 2012. Service de soutien aux institutions muséales : Guide pour élaborer une muséographie universellement accessible. Gouv.ca.qc [en ligne]. [consulté le 11 janvier 2016]. Disponible à l'adresse : [https://www.mcc.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/publications/guide\\_museo\\_accessible\\_2012.pdf](https://www.mcc.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/publications/guide_museo_accessible_2012.pdf)

## **Annexe 1 : Focus group – Canevas d'entretien**

Merci pour votre participation à cette rencontre. Votre témoignage nous sera d'une grande aide pour la réalisation de notre travail.

Commençons par les présentations. Nous sommes 3 étudiants en Sciences de l'information à la HEG, la Haute école de gestion de Genève : Marco Marchetti, Massimiliano Mennillo et Manon Saudan. Marco va mener la discussion. Massimiliano et Manon prendront des notes.

Nous allons passer ensemble une petite heure à discuter de votre expérience en matière d'activités culturelles et plus particulièrement des musées. Dans le cadre de notre Master, nous réalisons un projet de recherche consacré à l'accessibilité des musées pour les personnes handicapées de la vue. Nous nous intéressons de près aux nombreux aspects cruciaux de la visite qui restent difficilement transmissibles par un canal différent de la vue. Comment un aveugle ou un malvoyant peut-il appréhender les objets exposés, accéder aux informations souvent transmises sous forme textuelle ou encore ressentir les émotions créées par des mises en scène ou des dispositions jouant sur des impressions essentiellement visuelles ?

Nous souhaiterions donc recueillir vos besoins et vos attentes par rapport à la visite au musée afin de pouvoir émettre des recommandations à ce sujet. Vous pourrez par exemple exprimer ce que vous avez ressenti lors d'expériences vécues ou nous faire part de vos suggestions pour rendre les œuvres des musées plus accessibles. Sentez-vous libres de vos paroles, il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse.

Ce travail est réalisé pour le compte de la HEG et n'est lié à aucune institution muséale. Il traite le sujet à un niveau théorique et permettra d'éclaircir certains aspects qui sont restés jusqu'à maintenant relativement méconnus. Il n'aura pas d'applications concrètes dans l'immédiat, mais pourra servir de référence à des institutions souhaitant se rendre plus accessibles.

Pour pouvoir exploiter ce qui ressortira de cette discussion, il nous serait utile de l'enregistrer sur support audio. Bien entendu, ces informations seront traitées de manière anonyme et ne seront utilisées que dans le cadre de notre recherche. Cela vous pose-t-il problème ?

Nous pouvons commencer par un rapide tour de table. Vous vous connaissez peut-être déjà les uns les autres mais cela nous permettrait de bien démarrer si chacun d'entre vous nous donnait son prénom et nous précisait quelles sont ses habitudes culturelles. Allez-vous au musée, au cinéma, regardez-vous la télévision, vous rendez-vous au théâtre, au concert, etc. ? Êtes-vous à l'aise avec les technologies (ordinateur, tablettes, smartphones)

Est-ce que certains d'entre vous sont allés au musée ces dernières années ? (Si quelqu'un répond positivement, enchaîner avec : est-ce que vous pouvez nous en dire deux mots ?)

Question de relance : Quelle exposition ? Avez-vous apprécié ? Y êtes-vous allé seul ? Comment vous informez-vous par rapport aux musées que vous décidez de visiter ? (p. ex. : newsletter)

Selon quels critères choisissez-vous le musée à visiter ? (Fréquentez-vous prioritairement des musées qui proposent des activités spécialement adaptées au public aveugle et malvoyant ?)

Quels types de technologies utilisez-vous pour faciliter votre visite, qu'elles soient fournies par le musée ou amenées par vos soins ?

Quel est votre ressenti par rapport à une visite (avant, pendant, après) ? (Si pas de réaction : que vous apporte la visite émotionnellement ?)

Parlez-nous de votre musée idéal (ex : cela peut concerner notamment les informations qui sont transmises dans les expositions et le fait d'accéder aux œuvres). De façon globale, comment définiriez-vous vos besoins et vos attentes par rapport à une visite au musée ?

Remerciements aux participants.

## **Annexe 2 : Focus group – Formulaire de consentement**

Haute école de gestion de Genève  
Master en Sciences de l'information  
Projet de Recherche Musées et accessibilité

Etudiants : Manon Saudan, Massimiliano Mennillo et Marco Marchetti

Sous la direction de Stéphanie Pouchot, Professeure HES

Genève, le 6 novembre 2015

Objet : Formulaire de consentement à l'intention des participants à une étude dans le cadre du projet de recherche supervisé par la Haute école de gestion de Genève.

Je certifie avoir donné mon accord pour participer à une étude dans le cadre du projet de recherche. J'accepte volontairement de participer à cette étude. Je comprends que ma participation n'est pas obligatoire et que je peux interrompre à tout moment sans avoir à me justifier.

Au cours de cette expérience, j'accepte que soient recueillies des données sur mon activité. Ces informations ne seront utilisées que dans le cadre du projet de recherche.

J'ai été informé(e) que mon identité n'apparaîtra dans aucun rapport ou publication et que toute information me concernant sera traitée de façon confidentielle. J'accepte que cet entretien soit enregistré et qu'il puisse être conservé le temps du projet de recherche.

Nom, prénom et signature du volontaire :

[Prénom et nom du participant]

Nom, prénom et signature des expérimentateurs :

Manon Saudan

Massimiliano Mennillo

Marco Marchetti

## Annexe 3 : Focus group – Retranscription d'entretien

**Participants :** Quatre personnes handicapées de la vue et habituées des musées

Marie-Paule Christiaen, chargée de projets en accessibilité, ABA

**Lieu :** Bibliothèque Braille Romande Genève (ABA)

**Date :** 6 novembre 2015

**Modérateur 1 (M1) :** Nous allons passer ensemble une petite heure à discuter de votre expérience en matière d'activités culturelles, et plus particulièrement des musées. Dans le cadre de notre Master, nous réalisons un projet de recherche consacré à l'accessibilité des musées pour les personnes handicapées de la vue. On s'intéresse de près aux nombreux aspects de la visite qui restent difficilement transmissibles par un canal différent de la vue. On s'intéresse surtout aux moyens d'accéder à l'œuvre et à sa transmission, plutôt qu'à l'accessibilité au sens physique, c'est-à-dire la manière de se rendre au musée et de s'y déplacer à l'intérieur, ainsi que l'aspect émotionnel lié au musée.

**Participant 1 (P1) :** Donc vous faites la distinction entre l'accessibilité de l'endroit où se trouve l'œuvre et l'œuvre en elle-même ?

**M1 :** Oui, en effet. Car on trouve moins de documentation sur la transmission de l'œuvre, à l'inverse de l'accessibilité du musée qui fait l'objet de nombreuses études et de lois. Votre avis nous est donc précieux.

Par exemple, comment un aveugle ou un malvoyant peut-il appréhender les objets exposés, accéder aux informations souvent transmises sous forme textuelle ou encore ressentir les émotions créées par des mises en scène ou des dispositions jouant sur des impressions essentiellement visuelles ?

**Modérateur 2 (M2) :** Je me permets de donner un exemple : il y a eu récemment un musée qui exposait des épées. Le médiateur avait composé une scénographie muséale où les épées étaient fixées au plafond à quelques centimètres de la tête des visiteurs, ce qui transmettait à la personne qui entrait dans la salle une sensation d'oppression.

**Participant 2 (P2) :** C'est ce qu'on appelle l'épée de Damoclès...

**M2 :** Tout à fait ! Donc on se demande comment transmettre aux personnes qui ne peuvent pas voir cette mise en scène muséale, ce sentiment d'oppression.

**M1 :** Nous souhaiterions également recueillir vos besoins et vos attentes par rapport à la visite au musée afin de pouvoir émettre des recommandations à ce sujet. Vous pourrez par exemple exprimer ce que vous avez ressenti lors d'expériences vécues ou nous faire part de vos suggestions pour rendre les œuvres des musées plus accessibles. Bien entendu, sentez-vous libres de vos paroles, il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse. Dites-nous simplement comment vous ressentez les choses.

Ce travail est réalisé pour le compte de la HEG et n'est lié à aucune institution muséale. Il traite le sujet à un niveau théorique et permettra d'éclaircir certains aspects qui sont restés jusqu'à maintenant relativement méconnus et peu documentés. Il n'y aura pas d'applications concrètes dans l'immédiat, mais cela pourra servir de référence à des institutions souhaitant se rendre plus accessibles.

**P2 :** La première chose est de différencier les besoins des aveugles et ceux des malvoyants, qui sont totalement différents. L'aveugle ne peut rien faire sans l'aide d'une autre personne.

**Participant 3 (P3) :** Oui. De plus, nous sommes ici 3 personnes malvoyantes à des degrés différents.

**Participant 4 (P4) :** Cela dépend aussi, dans la réception de l'œuvre, si on est aveugle de naissance ou si c'est venu plus tard, car cela veut dire que nous avons déjà des images dans la tête. Si on évoque Picasso, par exemple, on a au moins une image dans notre esprit. Mais si on ne l'a jamais vu, cela devient totalement autre chose. Par contre, si c'est une sculpture, donc quelque chose de pas forcément visuel, cela peut être différent.

**P2 :** Quelqu'un comme Alix Fiasson du MAH, s'il y a un tableau de Picasso, elle nous fait des maquettes en trois dimensions de chaque personnage pour qu'on puisse toucher pendant qu'elle explique ce qui se passe dans le tableau. Elle a toujours fait comme ça, c'est une passionnée. Dans son studio, elle crée donc ces maquettes pour qu'on puisse les toucher et nous avons ainsi une meilleure idée de ce qui se passe.

**P3 :** Elle ajoute aussi les odeurs, la musique et d'autres éléments liés à l'œuvre. Elle essaie d'ajouter tout ce qu'elle peut pour aider à la compréhension de l'œuvre. Mais pour les personnes qui ont encore un peu de vision, on a envie d'écouter ces explications pour ensuite aller tout près de l'œuvre et voir ce qu'elle décrit.

**P1 :** Je vais répondre comme j'ai répondu à une personne qui m'a demandé si ce n'était pas un peu bizarre cette histoire d'aveugles et de malvoyants dans les musées. Je lui ai répondu que j'étais quelqu'un qui a toujours été dans les musées depuis adolescence, c'est une histoire de culture et d'études classiques. Il y a des personnes qui n'ont jamais eu cette orientation dans la vie et j'ai fait l'expérience suivante : à l'occasion de la restauration d'un tableau célèbre [*La mise au tombeau* de Véronèse], on a donné de l'argent pour la restauration et de l'argent pour le rendre accessible aux personnes malvoyantes et aveugles. Là, j'ai vu que ce n'est pas une activité pour avoir bonne conscience, c'est quelque chose qui a un sens et qui répond à un besoin existant. Parce que l'équipe qui a fait ce travail a rendu les personnages, qui étaient sur deux dimensions, sur une maquette en trois dimensions avec le souci de rendre compte non seulement des attitudes (comme la Vierge penchée sur le Christ) mais aussi du marbre de la tombe, du tissu (si c'était lisse ou rugueux) et de l'arrière-plan du tableau avec son paysage. Et là, étant donné le charisme de la personne qui a fait la présentation et la qualité du travail, j'ai vu des personnes qui n'ont jamais eu un attrait particulier pour les musées [des aveugles] éprouver une émotion qui était réelle. Ils avaient ressenti quelque chose de particulier. Voilà comment j'ai répondu à cette personne qui pensait que fournir un accès aux œuvres à une personne malvoyante ou aveugle est une forme de bonne conscience et de politiquement correct. Ensuite, ma vue a continué à baisser, mais les visites ont continué. De toute façon, quelle que soit ma vue, j'ai toujours été au musée, car il y a une atmosphère, une ambiance.

Puis, il y eut une autre visite avec deux tableaux très contrastés : d'abord un Hodler, très calme, très en horizontalité. Je voyais des lignes et je faisais appel à ma mémoire pour me souvenir des détails. Puis l'autre tableau [*Orage à la Handeck* d'Alexandre Calame], je ne voyais absolument rien, à part des petits trucs blancs et je ne savais pas ce que c'était. La visite commence et on me dit que c'était les dents d'un ours. Et là j'ai senti le tableau et même maintenant je suis émue, c'était magnifique. Et là ça tient à moi, cela dépend de la personne charismatique qui décrit le tableau et qui compte énormément. Et moi avec ma petite perception visuelle, c'était comme si je pressais sur un bouton et que tout ce que la personne avait raconté entrait en moi.

**P3 :** J'aimerais ajouter que nous avons eu cette description du tableau avant de s'en approcher. On avait donc une bonne image dans la tête. Ensuite, à la visite, nous avons cherché, en s'approchant tout près du tableau, les éléments qui nous avaient été décrits. C'est comme ça que nous avons profité du tableau. En plus, il y a eu des éléments d'odeurs et de musique pour mettre l'ambiance et tout cela a rendu le tableau vraiment accessible.

**P4 :** On voyait le tableau pendant son introduction. C'était un très grand tableau et on voyait certaines couleurs et même les petites dents. On pouvait ensuite s'en approcher, mais il y avait déjà une impression générale.

**P3 :** Oui, mais cela dépend de la vue. Pour ma part, je n'avais pas beaucoup d'impression visuelle avant d'aller tout près. J'ai écouté tout ce qu'elle disait pour me faire des images et ensuite les retrouver sur le tableau en m'approchant de très près. Car moi de loin, je ne vois pratiquement rien, c'est trop flou.

**P2 :** Je le dis souvent à mes amis : il faut considérer notre handicap comme un bonus, car on a le droit à beaucoup d'explications que des personnes sans handicap n'ont jamais. Ils vont simplement voir le tableau, lire les 2 lignes explicatives et ensuite repartir. Ils ne vont pas connaître tous les éléments que les médiateurs vont nous expliquer. Et je crois que nous apprenons beaucoup plus en étant handicapés.

**P4 :** Oui, mais une bonne visite guidée nous apprend déjà pas mal de choses sur un tableau. J'aimerais ajouter que je vais souvent au musée avec mon compagnon et il est totalement addict aux visites pour les handicapés de la vue et il n'a jamais aussi bien regardé les tableaux que depuis qu'il vient avec moi.

**P2 :** C'est parce qu'il regarde la médiatrice...

**P3 :** C'est vrai qu'il n'y a pas beaucoup de médiatrice comme elle [Alix Fiasson, MAH], elle est exceptionnelle. Parce que je connais une autre médiatrice qui pense plutôt que nous devrions ressentir l'énergie qui émane du tableau, mais moi je n'y crois pas du tout. Parce que moi je ne ressens pas une énergie si je ne vois pas quelque chose.

**M1 :** Quelqu'un d'autre ressent cette énergie ?

**P4 :** C'est vrai que lorsqu'on voit un Rothko, il y a quelque chose en plus, il y a les couleurs. Je connais une personne aveugle depuis l'âge de 6 ou 7 ans qui est une fan des musées et de Rothko dont elle peut parler pendant des heures, même si elle n'a jamais vu ses tableaux. C'est aussi quelque chose de personnel.

**P3 :** Tu veux dire que sans description, elle peut l'apprécier ?



**P4 :** Oui, elle apprécie. Elle va avec quelqu'un et pas dans le cadre d'une visite organisée par la fédération [Fédération suisse des aveugles (FSA)]. En fait, elle discute avec ce partenaire. Je ne sais pas exactement comment elle fonctionne, mais sur ce thème de l'énergie et du ressenti d'une œuvre, elle me dit qu'elle y arrive très bien.

Pour ma part, ce n'est pas seulement une œuvre seule, mais c'est aussi une salle.

**M1 :** C'est donc aussi une question d'ambiance ? Quelque chose de valable également pour les voyants qui ressentent une atmosphère dans une pièce qui n'est pas forcément axée sur la vue...

**P3 :** Parfois, je recherche les œuvres sur internet et là je vois beaucoup mieux. Je vois les détails de tout près, mais ce n'est pas la même chose. Ce n'est pas la même émotion que de se retrouver dans la salle.

**M1 :** D'une manière générale, êtes-vous à l'aise avec la technologie (smartphone, ordinateur, tablettes, internet, etc.) ?

**P2 :** Oui. D'ailleurs, nous serions perdus sans ça...

**P1 :** Aussi, mais pas pour regarder les œuvres sur mon écran.

**M1 :** Et vous, P2, pourriez-vous nous parler de votre dernière visite d'un musée ?

**P2 :** C'était des sculptures. Il y avait des exemples où on pouvait toucher pour voir comment étaient fabriquées les pièces. De plus, avec une bonne explication, on arrive à vivre dans cette atmosphère et on apprécie beaucoup ce qui est présenté.

**M1 :** À quelle fréquence allez-vous au musée ?

**P2 :** Environ une fois par mois.

**P1 :** Cela dépend de ce qui nous est proposé.

**P3 :** À noter que pendant quelques temps, Alix Fiasson était absente, ce qui fait qu'il y avait beaucoup moins de choses proposées sur Genève.

**M1 :** Allez-vous seul ou accompagné dans les musées ?

**P4 :** Je ne vais pas uniquement aux visites organisées. J'ai quelqu'un avec qui je discute beaucoup et qui me lit toujours les panneaux explicatifs. À la Fondation de l'Hermitage, par exemple, ces panneaux sont excellents. Dans d'autres musées, un peu moins. Dans la mesure du possible, nous allons voir deux fois les expositions, cela dépend si c'est loin ou pas. Je prends également des cours d'histoire de l'art avec une professeure qui explique aussi bien les choses. Maintenant je ne travaille plus, donc j'ai beaucoup de passion pour ça. Mais je ne me sens pas frustrée de ne pas voir grand chose. Je connais des gens qui voient encore mieux que moi et qui trouvent insupportable d'y aller. C'est aussi quelque chose de personnel.

**P3 :** Personnellement, j'utilise un audioguide si je vais à une visite qui n'est pas organisée. Par exemple, quand je vais à Londres avec ma sœur, je prends un audioguide, car c'est la seule façon de profiter.

**M1 :** Selon quels critères choisissez-vous le musée à visiter ? Fréquentez-vous prioritairement des musées qui proposent des activités spécialement adaptées au public aveugle et malvoyant ?

**P2 :** Pour moi, c'est primordial d'aller dans une visite spécialement organisée, sinon je n'y vais pas. Car la personne avec qui je m'y rends, c'est peut-être simplement un accompagnant qui ne s'y connaît pas, donc j'ai besoin de quelqu'un avec une certaine connaissance.

**P1 :** Je pense que P4 a un rapport exceptionnel au musée. Et le handicap visuel ne l'a pas empêché de continuer à avoir ce rapport privilégié. Moi, j'aime retourner aux musées et aux contenus liés à mon enfance et à mes études. J'ai étudié le grec ancien et j'ai vécu à Athènes jusqu'à l'âge de 27-28 ans. Par la suite, j'ai fait ici des études classiques toujours et cet univers prend de plus en plus d'importance pour moi. Je vais donc à la salle grecque du Musée d'art et d'histoire, au Musée national d'Athènes, au nouveau Musée de l'Acropole que je hais, parce que, en tant que personne malvoyante et peut-être aveugle, je ne veux pas consommer la rupture. Pourquoi je hais le musée de l'Acropole : non seulement parce qu'il est moche, mais aussi parce qu'il n'est plus comme je le connaissais. Je ne veux pas qu'il y ait un avant et un après. Un avant où je voyais, de moins en moins mais je voyais, et un après où je vois très peu. C'est comme si ma personne ne pouvait assumer cette rupture. Je retourne à la manière dont je me suis peu à peu construite comme personne.

**P4 :** Je crois que c'est une question de goût. Moi, je choisis les musées d'après le type d'art que j'aime. Je n'aime pas l'art contemporain et ne vais pas dans les musées où il y en a. J'aime les portraits, les impressionnistes. Je choisis d'après mes goûts. On est quand même beaucoup à avoir ce goût pour la vie. Et ce n'est pas parce qu'on ne voit pas ou peu qu'on va faire autrement qu'on a fait toute sa vie. Pour moi, c'est capital. Je ne vais pas rompre avec ce que j'ai construit dans ma vie. Je fais tout pour dominer cette mauvaise vue. Des fois je réussis, des fois un peu moins. Mais c'est pour moi prioritaire de ne pas me laisser dominer par ça.

**M1 :** C'est vraiment l'idée d'aller voir ce que l'on aime, quelle que soit la difficulté ou la médiation plus ou moins réussie. Ce que vous me dites, c'est qu'il y a d'abord l'idée d'aller voir ce qui me plaît et pas ce qu'on veut bien me proposer.

**P4 :** Il faut prendre aussi ce qu'on nous propose.

**P3 :** Il n'y a pas tant de visites qui sont proposées.

**P1 :** C'est une motivation, une stimulation.

**P2 :** On essaie d'aller à tout ce qui est proposé et, en plus, à ce qu'on aime. Quand c'est proposé, c'est un engagement de notre part. Autrement, s'il n'y a personne qui y va, ça va s'arrêter. C'est donnant-donnant.

**P4 :** Surtout qu'on sait que les visites sont tellement bien faites.

**Marie-Paule Christiaen (MPC) :** Donc il y a un effet militant chez vous.

**P4 :** Oui, c'est tout à fait juste. On fait tout pour y aller.

**P2 :** On ne veut pas les laisser tomber.

**P3 :** Pour les encourager à continuer.

**P1 :** Et ça porte ses fruits.

**P4 :** Oui, il y a toujours plus de personnes.

**P2 :** Et quand ils voient que ça marche, ils en font plus.

**P4 :** Les gens nous entendent en parler et ont aussi envie d'aller essayer. Comme je l'ai dit tout à l'heure, n'importe qui prend plaisir à ces visites qui sont spécialement prévues pour nous, sauf ceux qui de toutes façons n'aiment pas les visites. Je connais aussi des gens qui veulent une rencontre personnelle avec l'œuvre et ne sont pas intéressés à entendre ce que quelqu'un dit. Mais ceux qui aiment faire une visite avec un audioguide ont aussi plaisir à faire une visite avec une audiodescription.

**P2 :** Ils entendent des choses qu'ils ne verront pas autrement.

**P4 :** Et qui ne sont pas dites dans l'audioguide.

**P3 :** Sauf que le nombre de places est limité. Ce n'est pas ouvert à tout le monde.

**P2 :** On ne suit pas nécessairement tout ce qui se passe dans les musées régulièrement. Si on nous dit qu'il y a une exposition de Rodin et qu'il y aura une audiodescription, on saisit l'occasion d'aller visiter. Mais je ne sais pas si j'irais autrement, parce que je ne serais pas au courant. Je ne suis pas régulièrement les changements dans les musées. À chaque fois qu'il y a ces visites organisées, c'est excellent pour moi, pour me tenir au courant de ce qui se passe.

**P4 :** Moi je reçois les newsletters de tous les musées.

**P1 :** Est-ce que vous êtes au courant de l'exposition au Château de Penthes ? Il y a une visite guidée le 15 novembre. C'est sur la bande dessinée *Yakari*. Je ne connaissais pas, parce que quand j'ai appris le français, je ne voyais plus assez pour apprécier une bande dessinée. Je suis donc allé vers l'inconnu. Et malgré le fait qu'il n'y a rien de plus visuel que la bande dessinée, j'ai pu m'immerger dans cette exposition sur *Yakari*. J'étais dans la position de quelqu'un qui va vers un contenu qui lui est totalement étanche. Mais j'ai quand même pu m'approprier quelque chose. Ça apporte donc de l'eau au moulin des visites guidées, descriptives, tactiles, etc. Je vous invite très vivement à visiter cette exposition au Château de Penthes.

**M1 :** Est-ce que d'autres personnes sont également abonnées à des newsletters ? Comment vous informez-vous finalement pour savoir ce qui se passe ?

**P3 :** Les newsletters sont très utiles. Chaque mois, je reçois le programme de chaque musée et je peux y chercher ce qui m'intéresse. On en reçoit en plus d'Alix Fiasson lorsqu'elle propose des visites spécialement pour nous.

**P4 :** Je fais partie des amis du musée [MAH]. On reçoit toujours les cartons d'invitation, comme ça on a déjà une petite idée.

**P3 :** Oui, on reçoit aussi des invitations aux vernissages à la maison.

**P1 :** Les associations qui regroupent les personnes aveugles et malvoyantes, l'ABA et la FSA, diffusent aussi l'information qu'elles reçoivent.

**P3 :** Mais c'est un peu sporadique. La FSA a arrêté les newsletters. Maintenant, on reçoit l'information directement des personnes qui proposent quelque chose, mais plus de la FSA.

**M1 :** Quel type de technologies utilisez-vous pour faciliter votre visite ? Qu'il s'agisse de vos propres appareils ou qu'ils soient proposés par les musées. On parlait tout à l'heure des audioguides...

**P3 :** Il y a des musées qui proposent qu'on amène nos appareils. À l'exposition Rousseau, par exemple. Je crois qu'il y a aussi cette possibilité à Lausanne. C'est uniquement quand une exposition est rendue accessible.

**P2 :** Je n'ai jamais vu ça. Peut-être pour les malvoyants. En tout cas, ce n'est pas généralisé.

**P4 :** Je n'ai jamais entendu ça.

**P3 :** Mais les audioguides sont toujours disponibles dans les musées.

**P4 :** Pour moi, c'est une frustration totale, car je ne sais pas quel est le numéro du tableau.

**P3 :** Pas pour moi, je suis toujours accompagné.

**P4 :** Oui, mais ça veut dire que je ne peux pas faire ma visite seul, à part à Sion. À Sion, c'est magnifique. C'est tellement grand et contrasté que je peux lire. Il y a 25 ans, quand ont commencé les audioguides pour les personnes avec une bonne vue, le parcours était décrit. On pouvait vraiment suivre les consignes : "Vous traversez la salle, après la porte à gauche etc.".

**P3 :** De nouveau, ça dépend de la vue. Moi, je ne peux pas me déplacer dans un musée sans quelqu'un, c'est trop dangereux.

**P4 :** Pour en revenir aux numéros, si l'autre a aussi un audioguide, ça va. Mais sinon, on impose son rythme. Pour l'autre, ce n'est pas un plaisir de toujours tout écouter.

**P3 :** Je vais des fois dans les musées à Londres avec ma soeur, qui n'est pas malvoyante. Je prends l'audioguide. Elle m'accompagne, me dit quand je suis au bon numéro. Pendant que j'écoute, elle s'en va, regarde d'autres choses. Après, je lui fais signe, elle revient vers moi et m'amène vers la prochaine œuvre. Elle n'est pas obligée de rester avec moi pendant que j'écoute.

**P2 :** Avec l'audioguide, on est à la merci des choix de la personne qui l'a conçu. On ne peut pas décider où on veut aller. C'est elle qui décide quelles sont les meilleures œuvres à montrer.

**MPC :** Sauf votre respect, quand Alix Fiasson organise une visite, elle a aussi opéré des choix. Elle propose une mise en abyme, soit de deux œuvres, soit de deux styles.

**P3 :** Mais il y en a beaucoup moins que dans un audioguide. Dans un audioguide, on a d'habitude dix ou douze œuvres qui sont décrites.

**P2** : Ce sont des contraintes imposées et on accepte.

**P3** : Oui, on est obligé d'accepter. Il y a beaucoup de choses qu'on doit accepter avec la perte de la vue. On ne peut pas vivre comme auparavant.

**P1** : De toute façon, dans la vie, même avec des yeux, il faut savoir accepter. Je suis contre l'idée qu'il faut tout faire pour tout le monde d'une manière excessive, parce que c'est finalement contre-productif. Il y a encore 3-4 ans, je pouvais aller me balader seul dans les salles des musées sans avoir trop peur. Mais maintenant, il me faut y aller avec quelqu'un. Pour encourager cette personne, il y a des mesures comme les mesures tarifaires.

**P4** : Prenons l'exemple de Paris. On va les deux gratuitement dans le musée et de surcroît on ne fait pas la queue. Quand on se présente avec sa canne, il y a un charmant homme qui vient vers nous. Et hop on est dedans. C'est très sympathique à Paris.

**P2** : Ce sont les bonus du handicap...

**P3** : Mais pas en Suisse.

**P4** : Non, en France. Je ne l'ai jamais fait ailleurs qu'à Paris.

**M1** : Et à part les audioguides, y a-t-il un autre type de technologies que vous utilisez ou que vous rencontrez dans les musées ?

**P4** : Moi non.

**P1** : On a fait une visite avec une dame à la galerie tactile au Louvre. Et comme moyen auxiliaire, il y avait une *Nintendo*. C'était absurde, car c'était pour les personnes malvoyantes ou aveugles et il y avait une tablette.

**P3** : Il y a beaucoup de choses conçues pour les malvoyants et aveugles qui ne fonctionnent pas du tout. Je l'ai vu aussi au Musée olympique à Lausanne. Je faisais partie d'un groupe invité à aller tester ce qu'ils ont proposé aux malvoyants et aveugles. Certaines choses étaient très mal conçues.

**Modérateur 3 (M3)** : Qu'est-ce qui ne fonctionnait pas, par exemple ?

**P3** : Plusieurs choses. Ils ont fait l'audioguide uniquement pour les aveugles et n'ont pas pensé aux malvoyants. Il y a des éléments qui sont accessibles aux malvoyants, mais qui n'ont pas été prévus pour eux, par exemple un écran avec un dessin de l'œuvre, qu'on pouvait déplacer, agrandir, etc. Et c'était beaucoup plus accessible que la maquette tactile qu'ils m'ont proposée. Pour quelqu'un qui n'a pas l'habitude de tout faire avec les doigts, je n'ai pas tellement apprécié ce que je touchais. En voyant l'écran, j'ai demandé si je pouvais aller le voir et ils ont compris qu'il était possible de proposer aussi d'autres choses aux personnes malvoyantes. Peut-être pas aux personnes aveugles...

**P4** : Ils pensaient bien faire. Ils ont déjà fait l'effort de le faire.

**P3** : Ce qui est frustrant en tant que personne malvoyante, c'est qu'on entre dans une exposition et qu'on voit qu'il y a beaucoup de choses autour de nous. On ne nous en propose que 2 ou 3 et on est très curieux de savoir ce que sont les autres. Tandis qu'une personne aveugle ne voit pas, donc elle accepte d'aller avec l'audioguide aux 2-3 choses qui sont proposées. J'avais fait la visite auparavant avec mon mari et je savais ce qu'il y avait.

J'ai demandé pourquoi ils ne faisaient pas un guide pour les malvoyants qui proposent un peu plus pour qu'on ait une idée de ce qu'est le Musée olympique. Ils ont compris et sont en train de tout refaire.

**P1** : Il y a des services de consultation pour cela. Par exemple, le Centre de compétences en accessibilité ici présent [Marie-Paule Christiaen].

**P2** : Qui vient de commencer.

**P3** : Ils font souvent les choses avant de consulter.

**MPC** : Si ça se trouve, cette maquette dont tu parles était monochrome. Je me rappelle quand j'ai commencé à travailler pour l'ABA, les jeux qu'on recevait de l'UCBA [Union centrale suisse pour le bien des aveugles], le matériel qui était adapté l'était seulement tactilement. Il n'y avait pas les doubles modalités : le tactile et le contraste. C'était pour le toucher, parce que c'était fait pour les personnes complètement aveugles.

**P3** : Les personnes malvoyantes sont frustrées par ces maquettes. C'est comme au Louvre, ils nous ont donné des maquettes noires, alors qu'on voyait que les œuvres avaient beaucoup de couleurs. On leur a demandé pourquoi ils ne faisaient pas des copies.

**P4** : Je crois que pour les personnes qui n'ont pas ce type de problèmes, c'est comme si ça n'existait pas. J'ai beaucoup de compréhension. Nous, avec notre handicap, on est déjà vraiment bien servi je trouve. Bien sûr que dans certains domaines on pourrait rajouter quelque chose. Mais je crois vraiment qu'on ne peut pas imaginer ce que ça veut vraiment dire. Comment une personne qui voit bien doit-elle se mettre à ma place ? Je trouve que c'est à nous de faire l'effort. On est étonné à quel point les autres font des efforts pour nous.

**P3** : Mais on se souvient de comment nous étions avant d'être malvoyants et moi je n'avais aucune compréhension de la malvoyance avant. J'étais comme tout le monde, je n'étais pas sensible à ces problèmes.

**P3** : Il faut être dans cette position soi-même pour comprendre vraiment.

**P2** : On est très heureux qu'il y ait ces choses maintenant.

**P4** : Oui.

**P2** : Et on veut voir si on peut les améliorer pour les différents degrés de la malvoyance. Déjà le fait qu'il y ait quelque chose c'est pas mal.

**P4** : Les couleurs, par exemple, ce n'est pas difficile de les adapter.

**P3** : Comme la visite au Musée olympique, je l'ai faite avec une personne, moi je devais la tester en tant que malvoyant et l'autre personne devait la tester comme aveugle et elle était très contente de ce qui avait été fait. Elle a dit qu'autrement, elle n'aurait eu aucune idée de ce qu'était le Musée olympique, parce que pour elle, ce qui était proposé suffisait tandis que moi je me sentais plus frustré, car je voyais beaucoup plus de choses.

**M1** : Oui, c'est sont vraiment deux approches complètement différentes.

**P3** : Oui.

**P1** : Je ne dirais pas complètement différentes. Je dirais qu'il y a énormément de bonne volonté, mais parfois nous sommes victimes de cette bonne volonté, avec le noir sur le noir. Un autre exemple qui me vient à l'esprit est qu'au Louvre il y avait, dans la collection des arts islamiques, une toute petite boîte en albâtre, en miniature.

**MPC** : 10 cm sur 10.

**P1** : Voilà ! Et puis, pour nous la rendre accessible, ils nous ont fait une grosse boîte à biscuits.

**MPC** : On en est à 50 cm sur 50.

**P1** : Ce n'était plus du tout le rendu car l'essentiel était la miniature. Et ils nous l'ont rendue avec le grossissement.

**P3** : Et de couleur différente.

**P1** : Là on est dans la bonne volonté mais qui tombe dans le paradoxe.

**M1** : Qui est contre-productive finalement ?

**P1** : Peut-être que moi je suis un peu trop exigeant.

**P3** : Non, je crois qu'ils essaient juste de plaire à tout le monde, parce qu'au Louvre, on avait l'impression que tout ce qui était fait pour les malvoyants, avait été rendu esthétiquement joli, car tout était en noir et doré. Ce qui était très joli pour les personnes qui voyaient. Mais nous étions frustrés car on voulait les vraies couleurs des œuvres.

**P3** : On aurait préféré quelque chose de moins joli.

**P1** : Mais plus proche.

**P1** : Donc pour résumer, consulter aussi bien le spécialiste que les personnes directement concernées.

**P3** : Oui, de plus en plus, c'est quelque chose qui est fait.

**MPC** : L'exemple archétype par rapport au monde de l'accessibilité pour la cécité est ce qui existait avant le braille. C'étaient des lettres qui étaient mises en relief, donc elles étaient très orientées. C'était impossible à lire, jusqu'à ce que Louis Braille invente le braille et que toute l'information arrive sous les doigts.

**P3** : Il y a une discussion actuellement concernant l'appareil que proposent les CFF, parce qu'ils ont mis, pour les personnes qui n'arrivent pas à utiliser ces appareils, un numéro de téléphone en relief et non pas en braille. Les personnes aveugles ne sont pas contentes, parce que c'est très difficile.

**MPC** : Oui, on revient en arrière.

**P3** : Pour moi le relief serait mieux que le braille, car je ne le lis pas. Mais je me demande pourquoi ils n'ont pas mis une touche avec un numéro sonore, comme ça ils auraient résolu le problème pour tout le monde.

**M1 :** La prochaine question nous intéresse beaucoup. Elle concerne votre ressenti par rapport à une visite, c'est-à-dire au niveau émotionnel, donc avant, pendant, après, qu'est ce que vous apporte cette visite du point de vue émotionnel, comment est-ce que vous ressentez l'ambiance du musée, l'atmosphère (on en a un petit peu parlé précédemment) et comment ça se passe aussi au niveau des autres sens qui sont sollicités, l'odeur, le toucher, les bruits, les bruits divers, les bruits qui entourent.

**P1 :** Moi je suis ému dès que je suis à l'entrée du musée. Peut-être qu'avant je suis concentré sur la manière de me rendre à la porte, et ça compte beaucoup parce cela fatigue. Mais dès que je suis à l'entrée et même avant que je regarde une œuvre ou que je touche une œuvre, c'est l'odeur qui me touche. Comme les bibliothèques ont une odeur, les musées aussi ont une odeur et je suis très sensible à ça. Je commence à me mettre en éveil.

S'il y a quelque chose vers lequel je peux m'approcher et que je peux toucher, c'est comme si depuis mes doigts, il y avait une électricité qui passe dans mon cerveau et dans mon âme et je me mets en état.

**P3 :** Pour moi c'est déjà l'ambiance. Quand on entre dans le musée, l'éclairage et tout ça. Je trouve cela très agréable et après je ressens des émotions si c'est une visite spéciale, si c'est bien décrit. Pour moi, les visites d'Alix Fiasson sont bien parce qu'elle raconte toute l'histoire. Ce n'est pas uniquement l'œuvre qu'elle décrit. Elle est historienne de l'art et c'est ce que j'aime, car si je suis vraiment intéressé, alors je ressens toutes les émotions en regardant et en écoutant. Tout est là. Mais si c'est un thème qui ne m'intéresse pas spécifiquement, comme des visites d'art contemporain par exemple, là je ne sens pas beaucoup d'émotions.

**P2 :** Pour moi qui ne vois pas du tout, je ne perçois pas cette ambiance de lumières. Pour moi c'est plutôt le côté grandiose, les escaliers sont...

**P1 :** ...monumentaux !

**P2 :** Oui. Il n'y a pas la même émotion si c'est un peu plus « impérial ». Au musée Ariana, il y avait une exposition où il y avait 73 mains de différents couleurs et de différents grandeurs dans des petits bols en porcelaine pour représenter 7.3 milliard de personnes qui cherchent l'eau dans le monde. Et puis tout le monde est comme ça, avec les mains [en coupe] et il y a un robinet, avec de l'eau qui coule derrière et on entend ce bruit. Et ça, c'était grandiose quand même. L'émotion, on sentait ça. Cette importance de l'eau pour tout le monde. Et puis on pouvait écouter le bruit de l'eau. Pas toucher parce que c'était de la porcelaine, donc très fragile, mais ils nous ont expliqué les différents types de mains, couleurs, grandeurs, bébés, adultes, etc. Et on sentait un peu plus l'importance de cette substance pour tout le monde. Il y a des méthodes comme ça qui peuvent changer toute la présentation.

**M1 :** Donc, dans tous les cas, on en revient à l'humain ?

**Tout le monde :** Oui,

**P4 :** À l'Ariana, différentes personnes étaient quand même commissaires d'exposition dans le musée, elles ont vraiment une relation très étroite avec les œuvres.

**P3 :** Au Mudac à Lausanne, il y a une médiatrice aussi bonne qu'Alix.



**P2 :** Les malvoyants sont un peu plus capables de visionner les choses de manière plus autonome. Mais pour les aveugles, il faut des médiateurs qui nous expliquent l'œuvre, autrement on ne comprend rien.

**P3 + P4 :** Oui, c'est complètement différent.

**M1 :** Et si vous pouviez imaginer un musée idéal, comment serait-il ? Cela peut être au niveau des informations qui sont transmises, ou simplement le fait d'accéder aux œuvres en règle générale.

**P3 :** Moi je l'imagine déjà plus accessible du point de vue des déplacements. Et qu'il n'y ait pas toujours des marches. Ensuite, une bonne médiatrice ou sinon, un bon audioguide.

**M1 :** Des bonnes médiations donc ?

**P3 :** Oui. Et si possible, l'opportunité de toucher des maquettes.

**M1 :** Et au niveau des sens, aussi de l'odorat et du son ?

**P3 :** Oui, si possible. Cela dépend quel est le type d'exposition.

**P1 :** Pour commencer, échapper à cette mode des salles obscures avec un objet sur-éclairé.

**P2 :** Oui, avec des spotlights.

**P3 :** Nous sommes éblouis par la lumière.

**P1 :** Indépendamment de notre handicap, je pense que le sur-éclairage dénature un peu l'œuvre. De plus, le reste de la salle est obscure et c'est dangereux pour nous.

**P3 :** Oui. Ce qu'il nous faut, c'est un éclairage uniforme.

**P1 :** Uniforme, exactement ! Parce que l'autre jour, au musée Ariana, il y avait cette œuvre qui ressemble à un rocher : *Les larmes de Vénus*. C'était éclairé de manière à ce que les cavités, les courbes soient mises en avant. Je ne sais pas si c'était une volonté de l'artiste.

**P3 :** On a de plus en plus ce problème, dans les magasins aussi maintenant. Avec l'éclairage LED, ce n'est pas uniforme.

**P4 :** Ils le font pour les gens qui ont une bonne vue, c'est normal !

**P1 :** Je trouve que ça dénature, indépendamment du degré de la vue.

**P2 :** Oui mais ce n'est pas gênant pour quelqu'un qui a une vue normale. Par contre, pour nous, c'est plus embêtant.

**P3 :** Tout est maintenant fait par des gens qui ne savent pas du tout ce que c'est d'être malvoyant.

**P4 :** Je trouve qu'il y a des musées qui sont quand même remarquables. Par exemple à Lens, c'est magnifique. Ce bâtiment est franchement facile d'accès. Je viens d'aller à Paris au nouveau musée Picasso. J'ai trouvé remarquable comme était fait l'éclairage, et pas seulement pour une personne qui a une mauvaise vue. C'était vraiment un bon éclairage, pas du tout des néons comme c'est maintenant la tendance dans certains musées. Il y avait un faux plafond, avec des éclairages, des spots qui venaient sur les tableaux mais vraiment

splendide : la restauration de ce musée est exceptionnelle à mon goût. Pour moi, c'est difficile d'entrer dans un espace et de passer du clair à l'obscur. Il faut s'adapter pour nous, c'est une difficulté. Et l'idéal pour nous, c'est des espaces qui ne sont pas trop compliqués, pas de marches à tout prix. Pas toujours dans le noir et pas de nombreux changements de niveau, car c'est trop difficile et pas uniquement pour nous : il y a des gens qui ont de la peine à marcher. Dans les musées, il y a pas mal de personnes de notre âge qui ont des problèmes avec ça. Je ne sais pas si les architectes sont un peu sensibles à cet aspect.

**M1 :** Et au niveau de la transmission de l'œuvre en elle-même, comment est-ce que vous verriez les dispositifs idéaux, notamment au niveau de la scénographie ?

**P1 :** Éclairage uniforme, comme on disait toute à l'heure. J'insiste sur le fait que ce n'est pas uniquement parce que nous avons des problèmes de vue, mais je pense qu'un éclairage adéquat et sans contraste clair-obscur, dénature beaucoup moins l'œuvre.

**P4 :** Mais je trouve aussi très intéressant comme au Musée d'art de Sion, où il y a trois œuvres il me semble, qui sont rendues accessibles par un autre moyen que la maquette. J'ai vu ça aussi à Grenoble, il y avait quelques œuvres qui étaient rendues accessibles comme ça.

Tu sens l'œuvre qui est quand même plus accessible du moment où tu peux faire quelque chose sur la maquette, tu peux par exemple décomposer le tableau et le remettre ensemble. Je trouve personnellement que le choix est aléatoire mais cela ne fait rien. Si ce n'est pas mon choix, ce n'est pas grave, au moins on m'offre un autre accès à quelques œuvres. Je trouve très intéressant et parfois une œuvre, vers laquelle nous n'étions pas immédiatement attiré, peut nous plaire si on a eu un accès par le tactile. Cela nous enrichit, satisfait un peu notre curiosité, et nous élargit.

**P2 :** Tout dépend du coût pour faire les maquettes...

**P4 :** Oui, cela doit être affreusement cher, mais disons que si, dans les musées, il y a quand même deux ou trois œuvres comme ça, je trouve ça intéressant.

**P3 :** Et il y a une artiste à Lausanne [Quitterie Ithurbide] qui a vendu beaucoup de tableaux tactiles. Elle a copié beaucoup de tableaux et parfois elle est invitée dans des expositions pour faire des tableaux tactiles.

**P4 :** C'est un accès à l'œuvre, cette Mona Lisa qu'elle a faite. C'est incroyablement intéressant. Pour chaque couleur, elle adopte une autre structure et c'est en demi-relief.

**P2 :** De cette manière, c'est exceptionnel. On ne peut pas avoir cela partout. Le mieux est toujours une personne qui décrit très bien les œuvres.

**P2 :** Un humain avec une très bonne imagination et un bon vocabulaire pour expliquer ne peut pas être remplacé.

**P3 :** C'est en effet indispensable.

**P2 :** Moi je parle surtout au nom des personnes non voyantes.

**P4 :** Il y a une chose à laquelle je suis très sensible, c'est la voix. Quand la voix ne me plaît pas, c'est un problème.

**P2** : On est très exigeant...

**P4** : Oui, je suis entièrement d'accord. Mais là je n'arrive pas à me corriger. C'est peut-être ma plus grande exigence.

**M1** : Nous l'avons déjà évoqué, mais ce que nous aimerions savoir, c'est comment vous définiriez vos besoins et vos attentes par rapport à une visite au musée. On a déjà parlé de l'accessibilité, mais est-ce qu'il y a d'autres choses qui vous touchent ?

**P1** : Une bonne cafétéria.

**P2** : On a touché les différents aspects dans cette discussion : pas trop d'obstacles physiques et des gens qui peuvent bien expliquer ce qui se passe.

**P3** : Si possible des maquettes et choisir des œuvres que nous pouvons toucher.

**P2** : Et puis éventuellement de temps en temps un siège pour s'asseoir, facilement accessible, et pas des toilettes au troisième sous-sol.

**M1** : Quelqu'un a-t-il encore quelque chose à ajouter ?

**P3** : Moi je crois que finalement les émotions sont dépendantes de l'intérêt que nous portons à l'exposition.

**P4** : Peut-être que, des fois, nous sommes plus lents que les autres. Cela nous prend du temps pour pouvoir pénétrer dans une œuvre. On n'y va pas du premier coup d'œil, il nous faut écouter.

**P3** : C'est clair que ça prend plus de temps que de regarder visuellement.

**P4** : Et c'est aussi très sympathique si un gardien a envie de nous expliquer quelque chose.

## **Annexe 4 : MAH – Grille d’entretien**

Haute école de gestion de Genève  
Master en Sciences de l’information  
Projet de Recherche Musées et accessibilité

Etudiants : Manon Saudan, Massimiliano Mennillo et Marco Marchetti

Sous la direction de Stéphanie Pouchot, Professeure HES

Objectifs de l’entretien : étudier l’offre de médiation du MAH à destination du public handicapé de la vue et connaître le point de vue de professionnels de la médiation sur le sujet.

Avec l’accord des personnes interviewées, cet entretien sera enregistré afin de faciliter sa retranscription et son analyse. Ces informations ne seront utilisées que dans le cadre du projet de recherche.

Genève, le 12 novembre 2015

### **QUESTIONNAIRE**

Pourriez-vous vous présenter en quelques mots, définir votre parcours professionnel et expliquer votre rôle au sein du MAH.

Quand a eu lieu la prise de conscience de l’importance de mettre en place des médiations spécifiquement dédiées aux aveugles et malvoyants ? Cette offre répond-elle à une demande du public handicapé et/ou des associations ou est-ce une initiative du musée ?

Décrivez-nous les différentes actions mises en place par le MAH en faveur du public aveugle et malvoyant et la manière dont elles sont développées ?

Pouvez-vous mesurer le succès de ces médiations ?

Par rapport à ce qui est effectué dans les autres pays, où la Suisse se situe-t-elle ?

Disposez-vous d’un budget spécifique pour développer des activités en faveur de ce public ?

Parmi les technologies permettant de palier le handicap, lesquelles vous paraissent les plus adaptées ?

Lorsque vous créez une visite ou un dispositif pour ce public, comment choisissez-vous le type d’informations à transmettre ?

Privilégiez-vous un des cinq sens en particulier ? Que faire de l’odorat et du goût ?

Au-delà des informations factuelles, comment pourrait-on transmettre les émotions générées par la visite (notamment par la scénographie) ?

## Annexe 5 : MAH – Retranscription d’entretien

**Participants :** Alix Fiasson et David Matthey, médiateurs culturels au Musée d’art et d’histoire de Genève

**Lieu :** Musée d’art et d’histoire de Genève

**Date :** 12 novembre 2015

**Modérateur 1 (M1) :** Pourriez-vous vous présenter en quelques mots ?

**David Matthey (DM) :** Je travaille à la médiation culturelle depuis 2011. Je suis archéologue classique de formation. J’ai fait d’abord un doctorat, donc une partie plus scientifique, et puis ensuite je suis rentré au musée pour différentes raisons et différents projets : commissaire d’exposition pour commencer et puis je travaillais déjà comme guide durant mes études et je me rendais vraiment compte que cette question de diffuser, de partager un savoir, était aussi importante, voire plus, que le fait de faire de la recherche dans mon coin, puisqu’on peut se spécifier, on peut approfondir des notions mais ce qui me plaît davantage c’est que je peux les diffuser. Ensuite, dans notre fonctionnement ici à la médiation, on travaille d’abord sur nos domaines de compétences. Ensuite, on peut effectivement s’attacher à un public ou à un autre et puisque je m’intéressais aux technologies, de fil en aiguille on m’a donné la possibilité de faire des tests, d’expérimenter des choses et petit à petit on m’a confié ces projets numériques et digitaux de médiation. Aujourd’hui, c’est une partie de mon travail de réfléchir à ces possibilités. Le parti pris du musée est de dire qu’effectivement ces technologies sont des outils indispensables, mais qu’il faut les utiliser à bon escient. On n’est pas là pour être une foire au numérique. Si, effectivement, il y a une réflexion de médiation derrière et qu’avec ces outils on arrive à montrer quelque chose qu’on n’arrive pas à faire autrement, alors ça vaut le coup de les utiliser. Autrement, comme je dis toujours, une bonne feuille de salle peut être un outil beaucoup plus pertinent qu’une application mal faite sur une tablette, qui ne nous sert à rien, qui n’est pas pratique pour les visiteurs.

**M1 :** Ce que nous disaient les personnes interviewées la semaine passée [les participants au focus group], c’est que la technologie est importante mais qu’elle n’est qu’un outil car l’humain reste toujours au centre.

**Alix Fiasson (AF) :** Surtout dans le domaine du handicap.

**DM :** Je pense qu’en médiation, la visite commentée, la médiation humaine, c’est la base. C’est le mieux, le b.a.-ba.

**AF :** On en reparlera à la fin, mais la transmission des émotions est faite par le vivant, par la visite vivante, le rythme, le ton de la voix, le mouvement, l’enthousiasme, tout ce qu’on ressent à ce moment-là.

**DM :** La réactivité aussi, le fait de pouvoir réagir tout de suite à quelque chose qu’un visiteur demande ou ne comprend pas, ou s’il veut en savoir plus. Effectivement, ce sont des choses auxquelles on ne peut pas répondre artificiellement.

À toi de te présenter Alix !

**AF :** Je travaille à la médiation culturelle depuis le mois d'août [2015]. J'ai fait plusieurs missions pour le MAH depuis 2010, mais je suis véritablement engagée depuis le mois d'août, avec un volet autour de l'accessibilité des publics, puisqu'une de mes premières expériences au musée c'était de faire des visites avec des personnes aveugles et malvoyantes. C'était en 2011, autour d'un projet très spécifique, puisque c'était la restauration d'un tableau. Il y avait un budget spécifique pour faire une médiation plurielle autour de la restauration de cette œuvre. À cette occasion, on a décidé de faire quelque chose pour le public aveugle et malvoyant et donc je me suis lancée dans le projet. Au final, comme il a très bien fonctionné, nous avons pérennisé ce type de visites. C'est comme ça que je me suis retrouvée à gérer ce public et à proposer plusieurs médiations. Du coup, cela a engendré une demande qui est devenue importante et un poste a été créé spécifiquement, d'où mon arrivée au mois d'août de cette année.

**Modérateur 2 (M2) :** C'était le projet concernant le Véronèse [restauration du tableau de la *Mise au tombeau*] ?

**AF :** Oui, c'était autour de la restauration du Véronèse. Mais il y a eu aussi d'autres tentatives plus ponctuelles, mais rien qui ne s'était installé de façon ancrée dans le temps et dans le musée.

**DM :** Il y avait vraiment un discours mis en avant par le Département de la culture autour du handicap et de la culture, qui voulait aussi renforcer cette notion d'accessibilité à tous les niveaux : l'accessibilité physique, à cause de nos lieux compliqués avec des marches et des accès difficiles, et aussi les questions liées aux différentes déficiences, aux personnes en situation de handicap. pour voir comment on pouvait travailler avec eux. On a commencé un peu naïvement, sans vraiment savoir comment faire.

**AF :** Au début, on s'est juste dit que c'était une bonne idée, qu'il fallait se lancer, c'était la découverte. Je suis d'abord allée à Lyon pour voir comment travaillait Florence Comte, qui est une médiatrice culturelle au musée des beaux-arts de Lyon, Je suis allée la voir en visite, j'ai discuté avec elle. En fait elle faisait les choses assez simplement, c'est-à-dire qu'elle reçoit les aveugles pour des visites qu'elle décrit plus mais qui, d'après elle, sont des visites comme les autres. Après, pour pouvoir s'implanter ici, nous avons rencontré l'Association pour le bien des aveugles et malvoyants, Marie-Paule Christiaen et puis la Fédération suisse des aveugles et des malvoyants, qui nous ont beaucoup aidés à créer un petit groupe de personnes aveugles et malvoyantes qui ont construit avec nous ce projet, qui ont écrit avec nous la première visite, qui ont touché les différentes étapes de création de la maquette. Au final, ça a été coécrit par un petit groupe : moi, David, Marie-Paule et puis il y avait une personne aveugle de naissance, une personne devenue aveugle et deux types de malvoyants différents. C'est comme ça que nous avons construit cette première visite.

**DM :** Nous nous sommes vite rendus compte que si on ne travaillait pas dès le départ avec les personnes concernées ça n'allait pas marcher. Là, on touche vraiment à l'essence de la médiation. Tout simplement, on peut se mettre dans la peau d'un enfant ou d'un retraité plus facilement que dans celle de quelqu'un qui ne voit pas ou qui voit mal. Nous avons d'abord dû comprendre ce qu'était la malvoyance. Moi, j'ai plus travaillé avec les sourds et les malentendants, ce qui signifie aussi devoir comprendre ces cas. Dans notre parcours, on a

rencontré des faux amis : on se disait qu'avec les sourds et les malentendants cela allait être facile. Il aurait suffi de leur donner une feuille qui remplacerait le commentaire qu'ils n'entendent pas, mais ça ne marche pas. Officieusement, 80% des sourds de naissance ne lisent pas ou en tout cas lisent très mal. Pour eux, l'apprentissage de la lecture est tellement compliqué, étant donné qu'il n'y a pas le son qui va avec, que ça représente un gros effort. Au final, au bout de quelques lignes, ils vont passer à autre chose car ça ne va pas les intéresser. Donc comme je vous ai dit, nous avons parfois trouvé des fausses bonnes idées.

**AF :** Dans le cas du handicap visuel, la fausse bonne idée c'est le braille, puisque seulement 5% des personnes aveugles le lisent. Investir dans des textes en braille n'aurait pas de sens au final.

**M2 :** Vous avez donc chacun une spécialisation dans un type de public ?

**AF :** Oui, ce sont nos différentes expériences qui ont abouti à ça. Et puis David est plus spécialisé en archéologie alors que moi je suis historienne de l'art de formation.

**DM :** Dans le fonctionnement de l'équipe, on essaie de travailler tous ensemble, de partager nos expériences, de faire des choses ensemble parce que derrière tout ça il y a cette grande notion d'accessibilité, c'est-à-dire comment ce musée est mis en valeur, comment tous ces savoirs, tout ce patrimoine est présenté au plus grand nombre de personnes. Bien sûr, après, il y a aussi des spécificités. L'essence de la médiation est de comprendre vraiment ce que le public recherche, ce qu'il attend, et je trouve qu'avec les publics en situation de handicap on fait ce travail de manière très approfondie.

**AF :** Ça sert à tous les publics aussi. Le fait que la discussion soit collective nous permet de nous rendre compte que ça aide pour toutes nos visites et on a aussi besoin des expertises de tout le monde pour que cela fonctionne.

**DM :** Un des projets sur lequel on a travaillé ensemble, qui est à mon avis un bon exemple de ce que je considère une médiation réussie, c'est le rôle de la danse dans l'exposition *Corps et esprits*. Il y avait des sculptures magnifiques et on se trouve confronté, en tant qu'historiens et archéologues, à la difficulté de décrire clairement et correctement l'attitude d'une sculpture. C'est extrêmement compliqué. Il y a une terminologie, des nuances. Finalement, la meilleure manière de comprendre une attitude est de l'adopter soi-même et pour ça il n'y a pas besoin d'avoir les yeux ouverts. Donc, dans ce cas de figure, il y a eu un projet qui était mené avec des personnes aveugles, malvoyantes et voyantes et ça a donné une performance avec des danseurs où on fermait les yeux et on se retrouvait dans un groupe et puis on était invité à adopter ces positions, pour comprendre les attitudes des statues. C'était intéressant parce que c'était une médiation valable et enrichissante pour tout le monde. En plus, il y avait une proximité : on avait peut-être un aveugle à côté de nous mais on ne le savait pas et donc il y avait aussi une sensibilisation. C'était un moment de partage. L'émotion était incroyable, pour tout le monde.

**AF :** Oui, elle était palpable. Et c'était un véritable moment de mixité parce qu'il y avait ces danseuses qui accompagnaient les mouvements des personnes aveugles. C'était vraiment magnifique et ça a tellement bien marché que cette médiation a été reprise par le musée Ariana.

**M1** : Le fait de mélanger les publics de cette manière ne risque pas de déconcentrer ? Les non-voyants ne se sont pas sentis déplacés ?

**AF** : Ce n'était pas le même principe que les visites descriptives et tactiles, c'était un projet qui voulait vraiment cela. Un des objectifs du projet était aussi la mixité des publics. Les aveugles savaient comment cette médiation allait se passer, ils avaient déjà répété avec des danseurs, donc on savait qu'il allait y avoir du public, on savait qu'il allait y avoir des danseurs, on savait que tout le monde était mélangé et ils le savaient à leur tour. Ceci était la moelle du projet, mais c'était différent par rapport aux visites descriptives et tactiles qu'on avait fait, quoi que au final dans ces visites descriptives et tactiles il y a des voyants habitués qui viennent dans ce type de visite car cela les intéresse. Ce sont des visites plus longues, il y a plus de description et puis les personnes aveugles leur font partager leur manière de voir : « Fermez les yeux quand vous touchez, il ne faut pas toucher comme ça, touchez du bout des doigts ». Et les personnes voyantes à leur tour accompagnent une personne aveugle alors qu'elles n'avaient jamais pensé faire ça un jour dans leur vie. Tout cela participe à ce moment, ce qui fait que la médiation est aussi touchante.

**M1** : Effectivement, les participants du focus group nous disaient qu'il y avait beaucoup de voyants qui venaient.

**AF** : Oui il y en a beaucoup.

**M1** : Trop ?

**AF** : Non, ce sont généralement les mêmes. Sur une visite où il y a une vingtaine de personnes aveugles et leurs accompagnants, il y a trois ou quatre personnes voyantes qui y assistent et qui viennent à chaque nouvelle visite, car maintenant qu'elles savent ce que c'est, c'est devenu un rendez-vous qui les intéresse.

**DM** : Il faut dire qu'Alix a une approche et un enthousiasme qui sont incroyables. La manière dont elle arrive à faire passer les choses au niveau des émotions, il faut avoir un talent pour ça.

**AF** : Ce n'est pas complètement naturel, ce sont d'abord les aveugles qui demandent : qu'est-ce que fait passer ce tableau, qu'est-ce que vous ressentez quand vous le voyez ? Et on oublie tout ça à force de faire nos visites, à force de parler. Bien sûr qu'on fait passer des émotions avec un public adulte ou avec des enfants, mais on oublie cette impression qu'on a quand on est au milieu d'une visite. Quand on voit une œuvre, celle-ci nous imprime quelque chose tout de suite, soit du dégoût, soit du bonheur, soit vous émeut, peu importe, mais cette impression ne vous lâchera pas. J'aurai beau vous parler pendant une heure du tableau, la première sensation que vous avez de l'œuvre ne vous abandonnera pas et vous allez repartir avec cette sensation-là quoi qu'on vous en dise. Les handicapés de la vue, aveugles ou malvoyants (qui n'ont pas une vue totale de l'œuvre) n'ont jamais ça, ils n'ont pas cette sensation prenante dès la première fois qu'ils voient un objet. Du coup, ils m'ont demandé d'amener ça dans la visite descriptive et je ne peux pas l'amener juste par les mots. Il faut que je l'amène par un fil rouge émotionnel, qui est mon enthousiasme parfois, la voix, la poésie, juste des phrases, le rythme de la visite. Ce sont des visites que j'écris énormément, j'écris beaucoup moins d'habitude. Là, tout est écrit et je connais les textes à la virgule près.



**M1** : C'est moins naturel pour un voyant d'expérimenter cette forme de lien vers l'œuvre. Quelque chose qui est innée, l'émotion que d'habitude on ne verbalise pas, ça ne doit pas être facile à transmettre.

**AF** : Au début, c'est difficile mais après ça devient une seconde nature.

**M2** : Par rapport à la genèse du projet du Véronèse, est-ce que cette volonté de médiation pour les handicapés de la vue venait du musée ou du sponsor ?

**AF** : C'était très spécifique. Il y avait un sponsoring autour de la restauration du tableau de Véronèse, un des chefs-d'œuvre de notre collection. Il avait grand besoin d'une restauration, donc il y a eu un sponsoring autour de la restauration et aussi autour d'une médiation pour mettre en valeur la restauration. L'objectif de ce sponsoring était d'aller vers d'autres types de publics et du coup on s'est dit qu'on allait faire, autour de la thématique plus générale de la restauration, des visites pour les enfants, les étudiants, les adultes et aussi que c'était le bon moment pour s'ouvrir. Comme c'était un seul tableau et pas quelque chose de trop général, on s'est lancé autour de ce tableau sur un projet pour les handicapés de la vue. On a eu un budget spécifique qui nous a permis de faire une maquette tactile chez un prestataire externe, Polymorphe Design à Lyon. C'est comme ça qu'on a commencé, on a rencontré l'ABA, la FSA, etc. On a fait la maquette et commencé la première visite. Il y a eu une dizaine de visites et plus de cent personnes aveugles et malvoyantes sont venues d'un peu partout : Fribourg, Lausanne, Martigny. Comme le projet avait très bien fonctionné, on s'est dit qu'on ne pouvait pas s'arrêter juste sur ce projet ponctuel. On ne savait pas s'il allait y avoir beaucoup de monde à la première visite et puis plus personne après pendant des mois. Mais au final, ça a continué de marcher donc on a décidé de continuer dans la découverte progressive des collections du MAH car il ne s'agit jamais de visites autour de nombreuses œuvres. Il y a eu Calame et Hodler : à chaque fois on choisit les bijoux de nos collections. Mais la genèse du projet lié au Véronèse était vraiment un projet très spécifique, qui disposait d'un budget propre, qui nous a permis de nous lancer.

**M2** : C'était le sponsor qui demandait une médiation de ce type ?

**AF** : Non, c'était une volonté qui existait déjà à la médiation culturelle. Nous voulions faire quelque chose pour ce public-là et nous avons profité de ce budget pour nous lancer.

**DM** : C'est aussi dans le contexte, si vous me passez l'expression, de la mode qui est souvenue durant ces années-là [autour de 2011]. L'accessibilité était dans toutes les bouches et on a pu donc aussi le faire parce que, au niveau du Département, au niveau de l'institution elle-même, on y était sensible et on avait envie de se lancer.

**AF** : Oui, le budget était une opportunité.

**M1** : C'est toujours Sami Kanaan qui est à la culture ?

**AF** : Oui. Il a fait de l'accessibilité son cheval de bataille d'ailleurs.

**DM** : À cette époque-là, c'est un terme qui apparaissait dans tous ses discours. La médiation culturelle est toujours son dada, mais l'accessibilité, comme je le disais avant, c'était une mode. Elle est un peu retombée maintenant.

**AF** : Il y avait aussi l'impulsion de Jeanne Pont, au service de la promotion culturelle, qui a poussé et fait des réunions avec tous les intervenants pour que ça se développe. Du coup, il y a eu le projet d'audioguide accessible au MEG. Les Sentiers culturels ont aussi été audiodécrits. Il s'agit de plans imprimés qui permettent de se promener dans la ville et d'observer des œuvres, dans les parcs ou sur la route, qu'on n'a pas l'habitude de regarder, qu'on croise tous les jours et dont on ne sait pas grand chose. J'ai été mandatée notamment pour faire une audiodescription de ces Sentiers culturels. J'ai fait de vraies visites vivantes et il y a ensuite eu l'audioguide accessible.

**M2** : L'audioguide au MEG, c'était avant le projet de rénovation ?

**AF** : Oui. Je crois que c'était Thierry Grossenbacher qui s'en était occupé.

**M2** : Savez-vous s'il existe un équivalent dans le nouveau MEG ?

**AF** : Non, pas encore.

**DM** : Ils ont développé l'eMEG où il y a beaucoup de choses, mais je ne crois pas que ça ait été repris dedans.

**AF** : Non, d'autant que c'était très précis : "avancez de trois pas, tournez à gauche, etc.". La partie ergothérapie n'était pas ce qui avait le mieux fonctionné.

**Modérateur 3 (M3)** : Pourriez-vous nous décrire les médiations qui ont été mises en place au MAH en faveur du public aveugle et malvoyant ?

**AF** : Ce qui est sorti de l'ordinaire, c'est ce dont David parlait tout à l'heure, autour de la danse et de l'exposition *Corps et esprits* avec Lucy Nightingale [enseignante de danse au Conservatoire Populaire de Genève]. On a sinon un type de visite qui est maintenant bien installé, ce qu'on appelle les visites descriptives et tactiles. On en fait 3 à 4 différentes par an. Il y a des thématiques. Une qui a eu beaucoup de succès, c'était la visite *De Calame à Hodler*, une visite beaux-arts sur la peinture de paysage. Les visites durent généralement 1h30. On y présente les 2 tableaux, les artistes, les univers. C'était 2 paysages très différents. Avec Calame, on est en 1839. C'est quelque chose qui se veut réaliste, il est quasi romantique, les éléments sont déchaînés. Pour Hodler, c'est un de ces derniers tableaux, *Genève à l'aube*, à la limite de l'abstraction, quelque chose de très doux. On jouait sur le contraste entre ces 2 tableaux, la violence puis la douceur. Il y avait ma voix et ma façon de dire les choses qui amenait ça et il y avait aussi des sons. J'avais fait une bande-son de l'orage avec Jean-Gabriel Pla [collaborateur technique au MAH], qui travaille ici. On l'avait vraiment faite par rapport au tableau. Il y a des arbres en train de se briser, il faut qu'il y ait des bruits d'arbres qui se brisent. Il y a un torrent qui nous arrive dessus, il faut qu'il y ait des bruits d'eau qui ruisselle. Il y a un éclair, il y a du tonnerre, il fallait qu'il y ait tous ces bruits. Et il y a un ours caché dans la forêt, donc à la fin du bruitage on faisait l'ours, histoire de les mettre tout de suite dans l'ambiance. On leur faisait écouter ça avant la description. Alors que pour le Hodler, il y avait juste quelques bruits de cygnes, c'était quelque chose de très doux. Il y avait des odeurs, on leur faisait sentir de la mousse humide pour avoir ces odeurs de forêt juste après l'orage. Et il y avait aussi les maquettes tactiles. À chaque fois, c'est description de l'œuvre, toucher de la maquette tactile, puis on va vers une autre œuvre. Pour cette visite, il y avait des maquettes. Mais en ce moment, on fait Rodin et là ils peuvent carrément toucher l'œuvre.

**M3** : On pourrait dire que c'est une médiation immersive. C'est intéressant, car on a trouvé peu de médiations qui stimulent l'odorat.

**AF** : Je me demandais comment arriver à faire vraiment ressentir ce tableau. Il y avait déjà le bruit. Pour moi, c'est un tableau très bruyant. Avant, je voyais juste les tableaux. Maintenant, je les entends, je les sens,... Et puis il y a les odeurs. Quand je vois un tableau où il y a une forêt et une tempête, je me dis qu'il faut qu'elles y soient. En faisant la maquette, je m'en suis d'autant plus rendue compte. À cette époque-là, c'est moi qui faisais les maquettes tactiles. Je l'ai faite avec du sapin que je suis allée chercher dans la forêt, de la mousse, des pierres. J'avais donc cette odeur dans le nez en faisant la maquette. On arrosait la maquette avant de faire les visites pour que l'odeur dégage.

**M1** : Le public sentait directement la maquette ?

**AF** : J'avais aussi un bocal avec de la mousse que j'arrosais à chaque fois pour faire ressortir l'odeur. Il y a aussi eu une visite *De Plotine à la Palatine* sur les femmes de l'ombre. Avec Plotine, on était dans les antiques. On avait le moulage du portrait en marbre, donc ils pouvaient le toucher, c'était génial. Les conservateurs m'avaient donné un pied cassé en marbre pour que je puisse leur faire sentir le poids du marbre, la texture, poli et brisé. Pour la Palatine, la belle-soeur de Louis XIV, on était vraiment dans un style différent. J'expliquais à quel point les normes d'hygiène étaient différentes. Je voulais faire comprendre la différence entre l'époque de Trajan avec les thermes et l'époque de Versailles où on ne prenait pas de bain et que ça sentait mauvais partout. Les femmes avaient des éventails odorants. J'avais ramené de mes vacances en Thaïlande des éventails odorants à la rose, au jasmin, etc. et j'en donnais un à chacun pour la visite pour qu'ils aient l'odeur, mais aussi le geste que faisaient les femmes lorsqu'elles parlaient au roi, qui avait les dents pourries et une haleine effroyable. On s'était là aussi servi des odeurs.

**M1** : L'odeur en général a un pouvoir très fort sur l'imaginaire et sur le souvenir.

**DM** : C'est aussi pour cette raison qu'on fait des choses au musée, à l'intérieur des salles. Il ne nous viendrait pas à l'esprit de proposer quelque chose aux aveugles dans une pièce séparée. On va dans la salle parce qu'elle a une odeur, que le plancher fait du bruit et qu'il y a du monde. Tout cela participe de la visite et de l'émotion. C'est pour cela qu'on ne veut pas séparer les publics.

**AF** : On nous a demandé si ça ne serait pas plus facile de faire les visites pendant les heures de fermeture pour qu'il n'y ait personne d'autre et qu'on ne soit pas dérangé. La réponse est non. Un musée, c'est vivant. Il faut que les gens voient aussi qu'il y a des personnes aveugles et malvoyantes qui viennent au musée et que ça n'étonne plus personne. Je me souviens au début, les surveillants disaient : "Tu veux amener des aveugles au musée ? Ça sert à quoi ?". Maintenant, c'est rentré dans les habitudes et ça n'étonne plus personne.

**M1** : C'est aussi une question de respect pour eux, de ne pas les considérer comme des gens à part, qu'on ne montre que pendant les heures de fermeture.

**DM** : Il ne faut pas que ça soit stigmatisant. On l'a beaucoup entendu de la part des sourds et malentendants. Il ne veulent pas avoir un traitement spécial qui leur est réservé. Dans la mesure du possible, il faut que ce soit enrichissant pour tout le monde.

**AF :** D'ailleurs, les maquettes tactiles pour les personnes aveugles et malvoyantes sont utilisées pour d'autres visites. Je m'en sers beaucoup avec les enfants, par exemple. Il y a des choses qu'ils ne comprennent pas en voyant le tableau, et après les avoir touchées, ils comprennent beaucoup mieux.

**DM :** Pour le Véronèse, il y avait aussi une table tactile où le tableau était découpé sur un papier thermogonflé avec des textures différentes par zones. Si on appuyait, on avait un commentaire.

**AF :** On l'avait conçu avec Michel Lazeyras [responsable du département Ingénierie des technologies de l'information] de la Haute école du paysage, d'ingénierie et d'architecture de Genève.

**DM :** Une proposition comme celle-ci, si elle était développée, pourrait devenir intéressante pour tout le monde.

**AF :** C'est quelque chose qui pourrait être développé si le musée ferme. On pourrait profiter de ce temps-là pour créer une bibliothèque d'images thermogonflées des chefs-d'œuvre de nos collections et les distribuer à l'ABA, à la FSA, créer des points où l'on peut venir découvrir les œuvres avant les visites, à la Bibliothèque Braille par exemple. À terme, on aimerait avoir soit des maquettes tactiles, soit des papiers thermogonflés qui restent à côté des œuvres avec la possibilité de déclencher un texte. L'objectif est de garder les visites vivantes, mais d'avoir aussi un dispositif fixe dans les salles du musée. Pour le moment, on ne permet aucune autonomie.

**DM :** On n'est pas très nombreux non plus et on n'est pas forcément remplaçable. D'où aussi l'intérêt de ces dispositifs fixes, pour lesquels le digital est important.

**M2 :** Une chose qui nous a marqués lors de l'entretien de la semaine passée, c'est l'importance du médiateur en tant que personne, notamment l'attachement à sa voix.

**AF :** Je crois que la voix amène un confort pour eux. Ça calme d'avoir une voix qu'on reconnaît. C'est apaisant. C'est pour cela que, même si un dispositif fixe était là à terme, il faudrait absolument garder les visites vivantes avec un guide, notamment pour les expositions temporaires.

**M3 :** Quel succès rencontrent ces médiations ?

**AF :** Il y a entre 15 et 20 personnes par visite et il y a environ 6 visites par thématique.

**DM :** Au-delà du nombre de personnes, un élément important est la fidélité du public. Au niveau de la connaissance des collections, c'est quelque chose de très intéressant. Il y a cette possibilité de lever un pan et 2 mois après de revenir faire quelque chose d'autre. C'est idéal pour un musée comme le nôtre, qui plus est encyclopédique. C'est enrichissant pour nous et pour le public. On peut avoir un travail en interaction, s'adapter aux remarques des uns et des autres.

**M2 :** Avez-vous beaucoup de retours sur les visites ?

**AF :** Oui. Ça ne ressemble pas à des visites normales. On se connaît vraiment bien, donc pendant que deux touchent, les autres parlent de leurs petits-enfants. Et généralement, à la fin de la visite, on discute tous ensemble et il y a toujours des retours sur les choses qu'ils

ont particulièrement appréciées. C'est parfois eux qui choisissent des thématiques pour de prochaines visites. Par exemple, j'ai une demande qui est revenue plusieurs fois de découvrir la salle des armures. Donc avec les retours, on crée aussi des visites spécifiques dont ils ont vraiment envie, ce qui est une vraie richesse.

**DM** : Dans l'idéal, on devrait faire ça pour tous types de publics. En réalité, ce n'est pas possible de le faire, on ne peut pas avoir une relation aussi privilégiée.

**AF** : Le petit nombre permet ça. Et la confiance aussi.

**M3** : Et comment présentez-vous les armes ? C'est peut-être plus difficile à décrire qu'un tableau.

**AF** : Une arme est beaucoup moins difficile à décrire que la *Mise au tombeau* de Véronèse, avec des tas de personnages, de la perspective, des couleurs. Une arme, on la décrit factuellement, mais surtout ils la touchent après. Les conservateurs commencent à s'impliquer dans ces questions-là aussi. Quand j'en ai parlé à José Godoy, il a voulu être présent pour les visites. C'est lui qui faisait la deuxième moitié de la présentation, notamment les échelles. Il en parle d'une façon très passionnée. Il avait même sorti des armes savoyardes des réserves, donc ils pouvaient toucher et même essayer. C'était une visite très tactile, ils avaient le droit de presque tout toucher. Quand il s'agit d'objets, il faut vraiment qu'il y ait une possibilité de toucher. Pour Rodin, on a eu la permission de toucher aussi, c'est vraiment génial.

**M2** : Pour présenter les armes, apportiez-vous d'autres éléments, comme du son ?

**AF** : Oui, on avait fait une reconstitution de bataille. Il y avait des bruits d'épées, de chevaux, etc. Mais cette fois-là, il n'y avait pas d'odeur. Ils pouvaient essayer un gantelet pour avoir la sensation du mouvement, entendre les bruits métalliques. Je les faisais s'imaginer dans une armure, c'est comme ça qu'on arrive à comprendre. On s'arrête aussi sur des détails de la salle en elle-même : ça grince, c'est un plafond du 15ème siècle, il y a une grande hauteur sous plafond. Pour Rodin, il y a 20 personnes et la salle est minuscule, donc ils sentent bien qu'ils sont dans un endroit un peu étrange.

**M1** : Vous faites des propositions liées au MAH. Ce n'est donc pas possible d'échanger ce matériel avec d'autres institutions ?

**DM** : On échange les expériences.

**AF** : Mais on ne peut pas échanger le matériel, on n'a pas de collections en commun. La médiation que je propose colle aux œuvres dont je parle. Elle est créée spécifiquement. Même si une institution a une peinture d'un orage, mais qui va être peinte par Diday ou Turner, ce que j'ai fait ne fonctionnera pas. À la rigueur l'odeur peut être réutilisée. Mais le son et la maquette collent uniquement au tableau.

Mediamus organisait une journée de travail autour du handicap visuel. Les autres musées sont tous venus au MAH à la fin de la journée pour voir les maquettes et la manière dont je parle des tableaux. Donc on échange ces expériences-là. Si le MEG faisait quelque chose, je serais ravie d'aller les aider aussi bien que je peux, mais le matériel n'est pas interchangeable avec un autre musée.

**DM** : Comme je le disais au départ, on travaille sur nos domaines de formation. Histoire de l'art, archéologie, histoire. Donc on ne peut pas aller travailler au MEG.

**M1** : Par rapport à ce qui se fait ailleurs, où se situent la Suisse et Genève ?

**AF** : Je connais un peu Lyon et il y a quelques musées qui proposent ce genre de visites. Ils s'inscrivent dans la même veine que le MAH, c'est-à-dire qu'ils le font d'une manière régulière une à deux fois par année.

**M1** : La Suisse est-elle plus en avance ?

**AF** : C'est différent, car la France est forcée par la loi.

**DM** : C'est ça. Au niveau légal, c'est différent. Les institutions culturelles doivent se mettre aux normes.

**M1** : Cela peut aussi simplement se limiter à un audioguide ?

**AF** : Non, pas du tout. Il y aura de vrais contrôles. Ils sont obligés d'être accessibles à tous les types de handicaps, y compris les handicaps sensoriels, donc ils sont obligés d'avoir des propositions qui correspondent aux différents types de handicaps. Par contre, les musées ont un grand temps d'adaptation. Je trouve que la Suisse est en avance, car elle n'a pas d'obligations.

**DM** : Oui. C'est une recommandation pour la Suisse et c'est aux institutions d'évaluer la pertinence du ou des dispositifs.

**AF** : Moi, à part à Genève, j'ai quand même rarement vu des villes où autant de spectacles de théâtre, autant d'opéras étaient audiodécrits. Il y a 2 à 3 opéras par an au Grand Théâtre qui sont audioécrits, 2 spectacles de la saison au Théâtre de Carouge et à la Comédie c'est la même chose. C'est déjà une magnifique offre, il n'y a pas beaucoup de villes de la taille de Genève qui audiodécrivent autant de spectacles.

**DM** : C'est clair, il y a une vraie offre, très importante.

**M1** : Et dans les autres pays, à part la France, vous en savez plus ?

**AF** : Je connais un peu moins. En Angleterre, ils font beaucoup.

**DM** : Oui, en Angleterre, pour la question du handicap, ils sont très avancés.

**AF** : Et ils ont commencé bien avant nous. Avant que ce soit la mode chez nous, comme tu disais David, dans les années 2010.

**DM** : Oui c'est complètement intégré en fait. Les dispositifs font partie du décor. Ce n'est pas rajouté.

**AF** : En effet. Ils travaillent en amont des expositions. Ils sont vraiment plus en avance.

**M1** : Et le Canada ?

**AF** : J'avoue que je ne connais pas bien les projets du Canada. Je trouve que la France avance vite et que Genève est bien. Mais c'est certain que Londres, à côté de ça... On n'est pas tous au même niveau. Au MAH, il y a un flou par rapport à une fermeture possible du

musée, qu'est-ce qu'on pourra mettre en place de stable dans le nouveau musée ? Et si le musée ne ferme pas, qu'est-ce qu'on fait ? On a ces questions-là devant nous et comment se servir de tout ça.

**M1** : Pouvez-vous nous en dire plus sur cette fermeture ?

**AF** : Non, on n'en sait rien.

**DM** : Ce sera voté au mois de février par les habitants de la Ville de Genève, en votation communale, ce qui est particulier pour un enjeu aussi important. Donc simplement, c'est un projet pharaonique avec le doublement de la surface d'exposition et des infrastructures qui seront enfin aux normes. Si ça passe, le MAH prendra une dimension vraiment internationale. Ça c'est le plan A. Si cela ne passe pas, cela va être extrêmement difficile, car le musée on peut à la limite le fermer, déjà pour des raisons de conservation d'œuvres. De plus, les conditions au niveau de l'humidité et des infiltrations d'eau sont limites, il y a vraiment des soucis au niveau du climat. Cela pourrait être déjà une raison expliquant la fermeture. C'est un musée qui a plus de 100 ans et qui n'a jamais été restauré. Au niveau de l'accessibilité, par exemple, il y a des marches partout et pour quelqu'un qui a des poussettes, c'est vite compliqué. On parle d'accessibilité et c'est aussi ça. Et le bâtiment n'est pas aux normes, donc pour quelqu'un qui est en chaise, c'est la croix et la bannière pour accéder au musée. Pour mille et une raisons - ce n'est pas ce que nous entendrons de la bouche des opposants - ce musée fonctionne très mal aujourd'hui, à tous les niveaux, donc il y a besoin de travaux et de mises aux normes.

**AF** : Cela pourra aussi nous aider à installer des choses plus pérennes par la suite.

**M2** : Et au niveau du budget ? Nous parlions tout à l'heure de la restauration du Véronèse pour lequel vous aviez eu un budget spécifique, inhabituel. Et pour les actions de médiations courantes, c'est sur le budget du musée ?

**AF** : C'est sur le budget de la médiation culturelle.

**M1** : Ce budget a-t-il augmenté depuis votre arrivée, Madame Fiasson ?

**AF** : Oui, car un poste a été créé.

**DM** : Il faut dire déjà que nous n'avons pas un gros budget par rapport aux autres secteurs. Prenons par exemple le secteur des expositions ou la communication : ils ont des budgets 3 ou 4 fois supérieurs au nôtre. Donc ce n'est pas nous qui mangeons la plus grande part du gâteau. Ensuite, effectivement, on peut lancer un projet avec un budget extérieur, puisqu'il y a une opportunité. Mais du moment qu'on voit que c'est un projet valable, qui nous intéresse ainsi que les visiteurs, on va le faire passer dans nos budgets, car c'est un projet intégré au fonctionnement du musée.

**AF** : Pour le prochain projet, par exemple, j'aimerais travailler sur Vallotton. J'ai déjà rencontré quelqu'un pour une maquette, on travaille les devis et on arrive quand même à fabriquer une maquette autour de Vallotton pour la prochaine visite. Donc le budget de la médiation permettra quand même des actions spécifiques en terme d'accessibilité. Des petites choses qui permettront de continuer dans les meilleures conditions.

**M1** : Vous avez parlé avant des maquettes, des odeurs, des bords, des bruits et des enregistrements. Au point de vue des technologies, qu'utilisez-vous ?

**AF** : Moi je n'utilise rien de technologique pour le moment. Ce n'est pas ce qu'il y a de plus évident pour ce public-là. On a quand même parlé de ce que nous avons fait avec le papier thermogonflé avec une table tactile qui permettait, dès qu'on appuyait dessus, d'obtenir une information auditive. C'est ce genre de choses que nous devons continuer à développer.

**DM** : La puce RFID, c'est la grande question maintenant et on va la tester pour notre prochaine exposition de décembre. Nous allons coupler notre audioguide avec des *beacons* pour voir comment, avec le bluetooth, mieux localiser les gens. Il faut voir comment cela fonctionne, car pour l'instant, les expériences que nous avons faites ne sont pas satisfaisantes. Mais les choses s'affinent et cela devrait aller. Ensuite, effectivement, il y a cette piste pour la localisation dans le musée pour tous les visiteurs, pas seulement les malvoyants. Cela permettrait de savoir en temps réel où je me trouve. On évitera l'écueil du "faites 5 pas tout droit et 3 pas à gauche". Là, vous avez un appareil qui vous dit exactement où vous vous trouvez, ce qu'il y a dans la salle et où vous diriger pour aller aux toilettes. C'est une piste de réflexion qui nous occupe si on part vers le plan A.

**M1** : Sous forme d'application ?

**DM** : Il faudrait une application. Mais il faut déjà que la technologie fonctionne. Et à l'heure actuelle, la localisation n'est pas assez fine au niveau des *beacons*. C'est ce que me promettent les prestataires que j'ai vus : avec une distance d'environ 20 cm, ça va fonctionner, donc l'application reconnaît de quel objet je parle. Mais au-delà, quand je suis dans le musée, c'est trop flou. Si je vais vers une œuvre et que je m'approche de trop près, ça ne va pas aller. Donc tout ça ne fonctionne pas très bien à l'heure actuelle et il faut qu'on développe et qu'on teste.

**M1** : Comment vous choisissez le type d'information à transmettre ?

**DM** : C'est valable pour toutes les actions de médiation : il y a une préparation, c'est l'iceberg, et ce qu'on va montrer, c'est la pointe. C'est-à-dire que nous allons vraiment nous préparer pour comprendre de quoi on parle, d'un ensemble, d'une œuvre, d'une thématique. On fait par exemple des speed-dating avec une œuvre qui dure 15 minutes. C'est très théâtralisé, mais il faut choisir l'information qui peut être la plus importante et qui correspond le mieux aussi au thème. Donc il y a différentes portes d'entrée. Mais il va toujours falloir être extrêmement rigoureux et précis par rapport à ce qu'on dit. Par rapport au type d'information, on ne va pas entrer dans des considérations extrêmement précises sur la chronologie ou la datation avec des enfants, avec qui on va pouvoir dire simplement que c'est très vieux ou que cela date de telle époque pour se faire une idée. Par contre, avec un public adulte, c'est des considérations dans lesquelles on peut tout à fait entrer : par exemple, expliquer précisément comment un objet est daté et s'il y a des analyses chimiques ou autres qui permettent de le faire. On sélectionne donc l'information selon notre public.

**AF** : Par rapport à l'histoire de l'art, je ne vais pas leur parler pendant des heures de pourquoi ce tableau a été attribué à untel ou à untel et quels experts se sont battus. J'essaie toujours de choisir des œuvres dont on a jamais parlé auparavant, des nouvelles portes d'entrées vers nos collections. L'objectif est qu'ils aient une image assez large de l'éventail que propose nos collections. Mon choix de départ vient de là. On a parlé de l'Egypte, de la



salle des armures, de l'archéologie grec et de différentes choses en beaux-arts, mais on avait jamais parlé de statues du 19ème siècle, c'est pour ça que nous faisons Rodin en ce moment. C'est aussi des cours de l'histoire de l'art à une très grande échelle que permet la diversité des collections du musée.

**DM :** Mais il faut être prêt si on vous pose des questions précises, par exemple quels sont les pigments utilisés, alors que ce n'était pas prévu d'en parler. Car le pire dans une visite commentée, c'est de ne pas oser dire qu'on ne sait pas et raconter un truc faux. Il y a aussi une question de crédibilité de l'institution : si on est en face de gens, on doit savoir de quoi on parle. On a le temps de le préparer et cela fait partie de notre quotidien.

**M1 :** Finalement, c'est comme un enseignant qui doit être crédible devant ses élèves...

**AF :** Oui, on doit tout savoir. Sauf que le professeur n'a que des élèves en face. Nous, parfois, nous avons par exemple un égyptologue.

**M1 :** Et pas forcément égyptologue. Lors de notre focus group, nous avons rencontré des gens qui allaient régulièrement au musée et à qui on ne pouvait pas dire n'importe quoi.

**M1 :** Vous avez parlé de tous les sens, sauf du goût. Vous n'utilisez pas ce sens ?

**AF :** Si, bien sûr ! Si je parlais d'une nature morte, je leur ferais goûter tous les fruits se trouvant sur la nature morte. Mais ce n'est pas encore arrivé, cela dépend vraiment de l'objet dont on parle. Je ne peux pas leur faire goûter un sapin ou de la viande d'ours. Mais cela pourrait se présenter si je parlais de quelque chose de spécifique comme une nature morte ou un jardin fleuri de Monet où je pourrais leur faire goûter des fleurs, comme dans le loto des saveurs. Là, effectivement, je me servais de cela parce que je pense que ça participe du travail de Monet et du travail impressionniste aussi. Donc là, je m'en servais. Mais quand ça ne fait pas sens, je ne m'en sers pas. Donc pour le moment, le goût ne fait pas sens dans ce que j'ai proposé.

**M1 :** Tous les sens sont donc utilisables ?

**AF :** Oui, ben sûr. J'irai chercher tous les sens ... qui font sens avec l'œuvre dont je parle

**DM :** L'idée est vraiment de partager un savoir et il y a aussi cette histoire de mission de délectation, que la personne se sente bien et passe du bon temps. Il y a le côté diffusion d'un contenu scientifique et le côté lié à l'émotion. Que les gens se sentent bien ou on pourrait aussi imaginer qu'on fasse tout pour qu'ils se sentent mal...

Par rapport à la scénographie, on revient à la possible transformation du musée. Par contre, on a échafaudé des projets où il y a aussi ce côté où on met mal à l'aise le visiteur. Par exemple, pour l'exposition *Gustave Courbet : les années suisses*, on avait une proposition scénographique assez osée, mais qui aurait été vraiment intéressante. On a reçu un magnifique panorama des Alpes conçu par Courbet, qui est un tableau qui vous emporte dans les montagnes ! C'est incroyable. J'avais la proposition scénographique d'avoir une salle complètement sombre, car la commissaire voulait aussi montrer les archives Courbet et tout le côté obscur, ou soi-disant obscur, du personnage. Mais c'était basé sur des documents d'archives. Au niveau muséographique et scénographique, c'était assez difficile à exposer. L'idée était de traverser un labyrinthe sombre avec peu de lumière (en plus les archives s'y prêtent bien, avec un éclairage assez diffus) car l'objectif de la commissaire était

de montrer que lorsque Courbet vient en Suisse à la fin de sa vie (c'était le fameux exil où tout le monde disait qu'il était mort et qu'il se servait plus à rien), il fait des connaissances, s'amuse, peint et produit beaucoup. Et ce panorama des Alpes est une des œuvres les plus emblématiques de ses réussites quand il était en Suisse. Donc l'idée était de faire de ce passage labyrinthique avec ces objets qui demandaient de l'attention et de la concentration un chemin compliqué afin d'arriver ensuite dans une salle baignée de lumière où il n'y avait que le tableau. La démonstration est faite : Courbet n'est pas mort ! Mais cette idée a été complètement balayée par la commissaire.

**AF :** Une de nos collègues a fait de mini-expositions Schwabe [Carlos Schwabe] dans les petits salons. Une fois, elle n'a exposé que *La Vague* dans le petit salon et du coup, quand on entrait, on était très proche de cette immense *Vague*, c'était impressionnant et cela marchait très bien.

**DM :** Je me rappelle également d'une magnifique exposition que j'étais allé voir au MEG, sur les vaudous. Dans la dernière salle, il y avait au moins 200 ou 300 fétiches vaudous avec un couloir au milieu. Et quand on y passait, ils vous regardaient tous ! C'était également très sombre. On avait appris ce qu'était le vaudou à travers les différentes salles et pour sortir de l'exposition, il fallait passer par cette fameuse salle. Après avoir vu toutes ces croyances et essayé de comprendre les mécanismes, l'effet était impressionnant. Donc voilà, c'est des scénographies qui existent depuis longtemps, mais nous on ne pratique pas encore ce genre.

**AF :** Oui mais ce n'est pas adapté à un public malvoyant et aveugle.

**DM :** Effectivement. Je parle ici d'une manière générale.

**AF :** Pour transmettre les émotions à un public qui ne voit pas par la scénographie, je ne suis pas sûre que ce soit adapté.

**M2 :** La question serait plutôt de savoir comment retransmettre la scénographie à un public aveugle et malvoyant...

**AF :** Ah d'accord ! Oui, ça on le fait, bien sûr.

**M2 :** Mais par description ?

**AF :** Oui, par description. Exactement comme vient de vous le faire vivre David, la lumière dans le tableau des Alpes.

Pour l'exposition *Picasso à l'œuvre : dans l'objectif de David Douglas Duncan*, je commençais la visite à l'extérieur de l'exposition et je leur parlais du tableau. Je leur faisais toucher les sculptures qu'avait faites Picasso avant de réaliser *Les Baigneurs à la Garoupe*. Plus précisément, j'avais refait les sculptures comme il les avait faites. Et ensuite, je les faisais entrer dans l'exposition qui était, du coup, assez labyrinthique. Il fallait zigzaguer et soudain on arrivait dans une salle où on sentait vocalement qu'il y avait davantage de place. Et c'était les baigneurs à la Garoupe ! C'est la star de l'exposition qui était mise en valeur. C'était le seul endroit où il y avait de la place dans l'exposition. Du coup, on fait ressentir la scénographie comme ça aussi. On est serré durant toute l'exposition, car il y a des gardes devant chaque œuvre de Picasso. Et tout à coup, il y a de la place et ça, ils le sentent aussi.

Généralement je fais un son d'un bout à l'autre du tableau quand il est grand, comme les *Baigneurs à la Garoupe*. Je fais « Ahhhh » afin qu'ils comprennent à quel point il est grand, parce que parler de 2m90, ça ne veut pas dire grand chose. Ils entendent que la voix raisonne et qu'il y a de la place. Et c'est parti, on est ancré dans un autre type de scénographie, cette œuvre-là est mise en valeur.

**DM :** On a testé beaucoup plus basiquement dans nos audioguides de travailler sur la musique qu'on y met. On réfléchit aussi à proposer des plages uniquement musicales avec des morceaux choisis en lien avec les œuvres. Pour Courbet, c'était incroyable, il y avait de vraies émotions qui ressortaient pour tout le monde, avec cette musique, dans ce contexte qui nous baignait. Dans une ambiance où vous n'avez même plus besoin de voir ou d'avoir une explication. On était vraiment dans le sujet. C'est des choses qu'on va essayer de développer et sur lesquelles on va travailler.

**M2 :** Là, vous parlez d'un audioguide tout public ?

**DM :** Pour tout public, mais qu'on pourrait faire avec une audiodescription. Ce n'est pas l'idée de compenser l'absence de vision, mais d'accompagner autrement pour amener l'émotion. La musique est un élément extrêmement intéressant à exploiter. Ce n'est pas qu'une illustration musicale. On peut faire passer beaucoup d'émotions à travers ça.

**AF :** Quant au tableau de la Palatine, on mettait, avant de parler, du Marin Marais pour qu'ils soient dans cette ambiance "grandes pompes" de Versailles. Donc la musique participe aussi de la mise en place des choses et de la mythologie autour d'une œuvre.

**DM :** C'est une anecdote, mais on avait réfléchi au projet de donner (et cela aurait pu être intéressant par rapport à comment on appréhende le musée pour tout le monde) de donner des notes de 1 à 5 à chaque salle du musée pour savoir quel bruit on pouvait y faire. Par exemple, dans un cabinet de gravure, il est bien de respecter un certain silence pour profiter de la concentration des gens. Par contre, en pleine salle des armures, quand on dit « chut » devant des épées, des hallebardes et des armures, ça colle moins. Pourquoi ne pas avoir le 5 à cet endroit-là et le 1 dans un cabinet de numismatique et de varier aussi les plaisirs par rapport à ça dans les salles ? L'ambiance sonore fera aussi que la collection peut ne pas être évoquée ou approchée. Mais on sait dans quel type de zone on se trouve, via le son qui habite la salle.